

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KOTA MAKASSAR

VERA CANTIKA DEWI
E011191100



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Vera Cantika Dewi (E011191100). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar. XV + 107 Halaman + 7 Gambar + 4 Tabel + 32 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Dr. Muhammad Yunus, MA. dan Irma Ariyanti Arif, Sos., M.Si.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan di kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kota Makassar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian yaitu didasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Sinambela, (2006) yakni Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kota Makassar telah dilaksanakan cukup baik, namun masih terdapat hal-hal perlu ditingkatkan dalam beberapa indikator.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Prima, Kantor PTSP



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Vera Cantika Dewi (E011191100). Analysis of Service Quality at the One Stop Integrated Service Office (PTSP) Makassar City. XV + 107 Pages + 7 Figures + 4 Tables + 32 Bibliography + Attachments +Mentored by Dr. Dr. Muhammad Yunus, MA and Irma Ariyanti Arif, Sos., M.Si.

In general, this research aims to analyze and describe the quality of service in the Makassar City one-stop integrated service office (PTSP).

The method used in this research is a qualitative descriptive research method. Data collection techniques are carried out using interviews, observation and documentation related to the problem being studied. The research focus is based on 5 dimensions of service quality according to Sinambela, (2006), namely Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equal Rights.

The research results show that the quality of service at the Makassar City one-stop integrated service office (PTSP) has been implemented quite well, but there are still things that need to be improved in several indicators.

Keywords: Service Quality, Excellent Service, PTSP Office



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vera Cantika Dewi

NIM : E011191100

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar"** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 18 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Vera Cantika Dewi

E011191100



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vera Cantika Dewi
NIM : E011191100
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 18 Maret 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Muhammad Yunus, MA.
NIP 19591030 198703 1 002

Pembimbing II

Irma Ariyanti Arif, S.Sos. M, Si.
NIP 19910929 202001 6 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vera Cantika Dewi
NIM : E011191100
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing-II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar,

Makassar 18 Maret 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Muhammad Yunus, MA

Sekretaris : Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si

Anggota : 1. Drs. Nelman Edy, M.Si
2. Dr. Syahribulan, M.Si

()
()
()
()

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya baik itu berupa nikmat kesehatan maupun kesempatan kepada kita semua, sehingga dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dapat terlaksana dengan baik. Salam serta shalawat tak lupa pula kita curahkan kepada junjungan kita baginda Muhammad SAW.

Atas izin Allah SWT beserta pihak-pihak yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan baik itu secara materi maupun non materi dalam penyelesaian skripsi yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat utama yang harus dipenuhi oleh penulis untuk memperoleh gelar Sarjana di Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Alhamdulillah sangat bersyukur bisa sampai di tahap ini, terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah mampu bertahan hingga sejauh ini meskipun banyak ujian yang menghampiri di setiap proses yang dijalani. Penulis menyadari betul bahwa seorang manusia biasa tentunya tidak luput dari kesalahan serta kekeliruan baik itu disengaja maupun tidak disengaja. Seperti halnya dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tentunya masih banyak kekurangan dalam tulisan ini yang membutuhkan masukan dari pembaca tentunya. Skripsi ini merupakan langkah awal penulis untuk mengukur kemampuan dan sebagai acuan dalam menghasilkan karya tulis yang lebih baik kedepannya. Penulisan skripsi tentunya memberikan pelajaran yang sangat berharga karena membutuhkan perjuangan berupa tenaga, waktu, pikiran, motivasi, bekal pengetahuan, keuletan, kerja keras, serta bantuan dari teman-teman dan para pembimbing.

Penulis sangat berterimakasih kepada para pembimbing yaitu Bapak **Dr. Muhammad Yunus, MA** selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu **Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si** selaku Dosen Pembimbing II yang tidak pernah membiarkan penulis berlalai-lalai dalam penulisan, serta selalu memberikan solusi dan pemecahan dalam setiap masalah yang dihadapi penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Teruntuk cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta **Sukri Muallim**. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. dan pintu surgaku, Ibunda Tercinta **Masniar**. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi pengingat dan penguat paling hebat. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis di kalah susah maupun senang, yang senantiasa merawat dan membesarkan penulis sampai saat ini. Terimakasih atas segala doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT di setiap sujud untuk kebaikan penulis.

Rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Phill Sukri, S.IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** dan ibu **Dr. Syahribulan, M.Si**

selaku dewan penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima kasih atas segala saran dan kritikan dalam penyempurnaan skripsi ini.

6. **Para Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP** Universitas Hasanuddin, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan, semoga apa yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan dapat bermanfaat kedepannya.
7. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak A.Revi, Pak Lili, dan Ibu Cia) serta para Staff di lingkungan FISIP Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Terima kasih kepada **seluruh Staf/Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar** yang telah memberikan kesempatan bagi penulis dalam memperoleh data serta informasi terkait penelitian ini.
9. Sahabat penulis. **Sri Amriani, Nur Hidayanti Zalsabila, Nova Nur Kirana, Asriana, dan Nantasya Sri Murthi**. Terimakasih atas cinta dan kebersamaannya selama menjalani proses perkuliahan sampai tugas akhir. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini. *See you on top, guys.*
10. Seluruh teman-teman **MIRACLE 2019** yang selama ini banyak membantu penulis selama menempuh masa perkuliahan. Sukses selalu untuk teman-teman sekalian, semoga apa yang telah diharapkan dapat tercapai dan semoga silaturahmi dapat terus terjalin.
11. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi ruang dan banyak kesempatan kepada penulis untuk terus belajar banyak ilmu serta pengalaman yang menyenangkan.
12. Terima kasih kepada teman-teman **KKN Gel.108 Desa Bontomanai, Kecamatan Mangarabombang, Kabupaten Takalar (cahyani, nabila, ema, astri, dan kak makmur)** yang telah memberikan banyak pengalaman yang menyenangkan selama menjalani masa KKN di Desa Bontosunggu. Sukses terus untuk

teman-teman semua.

13. Terima kasih kepada **Teman-Teman** (Rezkhy Nurfadillah, Naufal Asril, Ahmad Dyandi, Sylvana Meylia, Niken Ayu, Annisa Rahman, Faradika Humaira, Ramlah, Al Faniyah, Kak Ayi, Tria, Arsul, Ezra) yang selalu menjadi tempat bagi penulis untuk berbagi cerita, keluh kesah dan memberikan semangat serta bantuan kepada penulis.
14. Terima kasih kepada **Semua Pihak** yang terlibat dan berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis selama ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.
15. *Last but no least*, untuk Vera Cantika Dewi . Terima kasih sudah mau menepikan ego dan memilih untuk Kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terima kasih banyak sudah bertahan, penulis berjanji bahwa kamu akan baik-baik saja setelah ini. Kamu keren dan hebat, Vera.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak umum (pembaca) serta dapat menambah informasi dan juga pengetahuan terkait penelitian tersebut. Terakhir, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Terima Kasih.

Makassar, 28 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | v |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | 1 |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah | 11 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 11 |
| I.4 Manfaat Penelitian | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| II.1 Kualitas Pelayanan | 12 |
| II.1.1 Pengertian Kualitas | 12 |
| II.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan | 13 |
| II.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan | 14 |
| II.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan | 19 |
| II.2 Pelayanan Publik | 21 |
| II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik..... | 21 |
| II.2.2 Prinsip Pelayanan Publik | 22 |
| II.2.3 Konsep Pelayanan Publik..... | 24 |
| II.3 Pelayanan Prima..... | 27 |
| II.3.1 Pengertian Pelayanan..... | 27 |
| II.3.2 Pengertian Pelayanan Prima..... | 28 |
| II.3.3 Faktor Pelayanan Prima | 29 |
| II.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 30 |
| II.4.1 Definisi Pelayanan terpadu satu pintu | 30 |
| II.4.2 Bentuk pelayanan terpadu | 31 |
| II.4.3 Perbedaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Dengan Pelayanan Perizinan Satu Atap..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| II.5 Penelitian Terdahulu..... | 45 |
| II.6 Kerangka Pikir..... | 51 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 53 |
| III. 1 Pendekatan Penelitian..... | 53 |
| III. 2 Tipe Penelitian | 53 |
| III. 3 Unit Analisis | 54 |
| III. 4 Lokasi Penelitian..... | 54 |
| III. 5 Fokus Penelitian | 55 |
| III. 6 Jenis dan Sumber Data | 56 |
| III. 7 Informan | 56 |
| III. 8 Teknik Pengumpulan Data | 57 |
| III. 9 Teknik Analisis Data | 59 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 61 |
| IV.1 Gambaran Umum Kota Makassar | 61 |
| IV.2 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu..... | 64 |
| IV.3 Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar | 68 |
| a. Transparansi..... | 68 |
| b. Akuntabilitas | 75 |
| c. Kondisional | 78 |
| d. Partisipatif | 86 |
| e. Kesamaan Hak | 89 |
| BAB V PENUTUP | 93 |
| V.1 Kesimpulan..... | 93 |
| V.2 Saran..... | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 95 |
| LAMPIRAN..... | 98 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel I. 2 | Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor PTSP Kota Makassar 2022..... | 10 |
| Tabel II. 1 | Perbedaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu dengan Pelayanan Satu Atap | 32 |
| Tabel II. 2 | Jenis Pelayanan Perizinan | 33 |
| Tabel II. 3 | Penelitian Terdahulu | 45 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar II. 1 Kerangka Pikir | 52 |
| Gambar IV. 1 Peta Administrasi Wilayah Kota Makassar | 62 |
| Gambar IV. 2 Struktur Organisasi | 65 |
| Gambar IV. 3 Tampilan website dan sosial media DPMPTSP..... | 70 |
| Gambar IV. 4 Tampilan Sistem Antrian Website DPMPTSP..... | 81 |
| Gambar IV. 5 Tampilan Form Pengaduan DPMPTSP..... | 87 |
| Gambar IV. 6 Tampilan Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP.... | 89 |

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia dalam kehidupan membutuhkan pelayanan sebagaimana menurut Taufiq, W. (2021) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai "aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan". Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Meskipun tuntutan kepada pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi saat ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak dilayani.

Hal berdampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan itu sendiri terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi meningkatkan kualitas pelayanan dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Tujuan utama dari Pemerintah, pelayanan kepada masyarakat

adalah memberikan pelayanan yang prima, mengutamakan kualitas dan dapat dipertanggung jawabkan hasil dari pelayanan. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala extern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya. Rukayat, Y. (2017) Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawaa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Menyangkut kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat sebagai pengelola negara didorong untuk memperbaiki dirinya guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Inti dari good governance adalah pemerintah memiliki kewajiban melayani masyarakatnya untuk memuaskan masyarakat.

Berdasarkan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan secara baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan apa yang diberikan sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan yang diterimanya juga berkualitas. Karena pelayanan yang berkualitas mencerminkan pula kualitas pemerintahan itu sendiri. Dalam menghadapi ini, maka dibentuklah suatu otonomi daerah. Otonomi daerah merupakan suatu upaya agar daerah mampu membangun wilayahnya secara mandiri dan tidak bergantung lagi pada pemerintah pusat sehingga sentralisasi pemerintahan dapat dihindarkan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999.

Untuk menanggulangi lemahnya pelayanan aparatur pemerintah yang menyebabkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-

fungsi pemerintahan konvensional melalui penggunaan teknologi baru. Salah satu usaha adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi kedalam bentuk pelayanan perizinan yang terpadu (*one stop service*) yang sering disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efisien apabila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Bentuk ketidakpuasan masyarakat tersebut sering dijumpai

pada setiap daerah maupun kota, salah satunya adalah keluhan yang ditujukan pada pemerintah Kota Makassar adalah pada bidang perizinan.

Menanggapi berbagai macam 3 keluhan pelayanan, pemerintah Kota Makassar menerapkan pelayanan perizinan menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Pro-PTSP) berbasis online sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan yang cepat, mudah, murah, dan transparan. Hal ini Kota Makassar telah menerapkan pelayanan perizinan berbasis online yaitu Sistem Perizinan Online Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Pro-PTSP) untuk memudahkan para pemohon dalam kepentingan perizinan. Pro-PTSP online sendiri mulai berjalan untuk seluruh jenis perizinan pada 21 Januari 2022. Dalam mendirikan sebuah bangunan, hal yang tidak boleh dilewatkan adalah melengkapi perizinan mendirikan bangunan, salah satu diantaranya adalah Surat Izin Mendirikan Bangunan (SIMB). Adapun pengertian dari Surat Izin Mendirikan Bangunan itu sendiri adalah produk hukum yang berisi persetujuan atau perizinan yang dikeluarkan oleh Kepala Daerah Setempat (Pemerintah kabupaten / kota) dan wajib dimiliki / diurus pemilik bangunan yang ingin membangun, merobohkan, menambah / mengurangi luas, ataupun merenovasi suatu bangunan. Hal ini tertuang dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 15 Tahun 2004 tentang Tata Bangunan.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong pemanfaatannya dalam berbagai bidang. Teknologi informasi memiliki

peranan penting dalam mewujudkan perubahan cara kerja yang memudahkan manusia untuk menyelesaikan pekerjaannya. Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Lucas, 2000).

Realisasi tentang tujuan pemekaran wilayah dalam peningkatan kualitas pelayanan nampaknya belum mendapatkan hasil yang diharapkan. Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diharapkan dapat menjawab permasalahan yang ada, ternyata belum dapat berkata banyak dengan melihat kualitas pelayanan yang maksimal. Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakatnya. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi momok yang masih belum terwujud. Kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Makassar, berdasarkan hasil observasi pemekaran ini masih kurang maksimal. Fenomena ini dapat terlihat dari:

Pertama, dari segi transparansi yang dinyatakan bahwa pengalaman dari masyarakat yang masih mengeluhkan tentang pelayanan yang telah diberikan oleh kantor perizinan Kota Makassar tersebut. Peralunya meskipun telah online pemohon masih harus datang ke kantor perizinan untuk mengurus surat izin usahanya. dipersulit mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) hingga diminta uang Rp 2 juta

oleh oknum pengawas. Pengurusan IMB yang belum ditindaklanjuti akan diproses dan layanan dipermudah.

Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yang peneliti lakukan yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Dapat diambil salah satu contoh kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan seperti ditelantarkan, hal ini dikarenakan jumlah tempat duduk yang tidak memadai dengan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan. Sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak kantor PTSP.

Ketiga, masalah yang peneliti temukan dalam observasi lapangan yaitu kurang responnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Kurangnya perhatian pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan kebingungan dan tidak merasa nyaman dan terbantu. Karena tidak semua masyarakat tahu bagaimana prosedur tahapan alur pelayanan di kantor PTSP tersebut.

Keempat, masalah yang ditemukan oleh peneliti dilapangan yaitu dari segi kedisiplinan pegawai kantor PTSP. Misalnya saja dari obserbasi lapangan peneliti menemukan masalah, salah satunya yakni kehadiran kepala dinas kantor PTSP yang tidak maksimal. Hal lain yang ditemukan

peneliti ialah kurangnya kedisiplinan pegawai dalam waktu masuk dan pulang kantor. Seharusnya pegawai kantor PTSP mulai bekerja dari pukul 07.30 s/d 17.00 WIB. Namun dari hasil observasi lapangan peneliti menemukan masalah tidak sedikit pegawai yang masuk melebihi waktu yang telah ditetapkan yakni rata-rata masuk kantor pada pukul 08.15 WIB dan pulang lebih awal sekitar pukul 15.00 WIB kantor PTSP sudah sepi pegawai. Hal ini tentu menghambat dan merugikan masyarakat yang seharusnya memperoleh pelayanan yang optimal. Pembentukan kantor pelayanan PTSP dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Namun rupanya untuk mendapatkan pelayanan yang prima rupanya masih menjadi hal yang sulit dicapai. Salah satu penyebabnya yaitu kurang disiplinnya pegawai dan jam pulang kerja pegawai mangkir dari waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kelima, dari observasi lapangan yang peneliti lakukan menemukan adanya perbedaan atau perlakuan pegawai kantor pelayanan PTSP kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan (Diskriminatif). Misalnya saja bila yang hendak melakukan pelayanannya tersebut masyarakat dari kalangan orang biasa atau mungkin masuk kedalam golongan bawah dalam status sosialnya, pegawai kantor pelayanan PTSP bersikap kurang perhatian dan kurang ramah. Namun sebaliknya bila yang hendak melakukan pelayanannya itu orang yang terpandang sampai dengan orang yang memiliki status sosial di daerah lingkup kantor PTSP

cenderung lebih diperhatikan dan dihalukan. Jadi, tidak semua masyarakat mendapat perlakuan yang sama oleh pegawai kantor pelayanan tergantung siapa yang akan melakukan pelayanan, hanya orang-orang tertentu saja yang mendapat perlakuan lebih di perhatikan kebutuhan dan didahulukan pelayanannya. Hal ini tentu tidak sesuai dengan hak sebagai warga yang berhak mendapatkan perlakuan yang sama sebagai warga negara Indonesia.

Aspek-aspek di atas merupakan unsur penting, guna mewujudkan pelayanan publik yang baik dalam upaya menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Sehingga penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar prosedur dan ketentuan yang berlaku. Hal ini juga dimaksudkan, agar terhindar dari segala kemungkinan kesalahan atau adanya mal administrasi dalam pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya, masih saja dijumpai pelanggaran atau mal administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dampaknya, masyarakat sebagai pengguna menjadi pihak yang paling dirugikan

Masyarakat berharap kualitas pelayanan perizinan yang menggunakan sistem modern juga akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang lebih baik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengelolaan survey kepuasan masyarakat pada Kantor PTSP Kota Makassar 2022 maka kesimpulannya yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

Tabel I. 1 Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor PTSP Kota Makassar 2022

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL SKM | NILAI INTERVAL KONVERSI SKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00-2,59 | 25,00-64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60-3,06 | 65,00-76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,06-3,53 | 76,61-88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,53-4,00 | 88,31-100,00 | A | Sangat Baik |

Sumber: Data Primer 2022

Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Kantor PTSP Kota Makassar menunjukkan kategori kurang baik dengan angka 68,50, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 2,60 atau konversi IKM 65,00.

Berdasarkan data diatas peneliti mendapatkan bahwa tingkatan nilai indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 menunjukkan kategori kurang baik, tapi pada fenomenanya mengenai sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) masih memiliki hambatan-hambatan dalam segi pelayanan. Dari uraian diatas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji permasalahan dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu di kantor PTSP. Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka penelitian tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu judul penelitian dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar**".

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana kualitas pelayanan di kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kota Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisa pelayanan di kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kota Makassar.”

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang berguna dalam upaya perbaikan pembelajaran, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini agar dapat memberikan suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksanaan pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi bagi Kantor PTSP Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Kualitas Pelayanan

II.1.1 Pengertian Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Definisi Kualitas menurut zeitami dikutip Mallisa (2021) adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Agustina (2019) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategis untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

II.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan Tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan harus memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut.

Menurut Saputro, (2015) definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof 2010, kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Erlianti, D. (2019) mengemukakan konsep pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability.*)

Konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kendalanya (*reliability*)

menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

II.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tolok ukur terhadap mutu suatu kegiatan yang dilakukan atau produk yang dihasilkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas baik. Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila penyedia layanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pengguna layanan. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruknya sesuatu.

Menurut Sinambela (2014:6) : Kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- a. Kinerja
- b. Keandalan
- c. Mudah dalam penggunaan, dan
- d. Estetika

Kualitas memiliki dua definisi yaitu konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna layanan. Kualitas dalam definisi strategis adalah cara pengguna

layanan menilai suatu produk. Sedangkan menurut Gasperz yang dikutip Sinambela (2014:6) kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atau penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kerja nasional.

Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan dimonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat. Secara umum pengertian dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan

Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, pelayanan juga merupakan suatu hal, cara atau hasil pekerjaan melayani yang setiap kegiatannya dilakukan dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat. Tolak ukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus memperhatikan aspek transparansi terhadap informasi yang akuntabilitas dan didukung oleh

sarana-prasarana yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Yang tercemin dari indikator menurut Sinambela, 2006 sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain

Penelitian lainnya menggunakan teori Pelayanan Zeitami dikutip Hilda (2014) terdapat determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut : 1) Keandalan (reliability) 2) Ketanggapan (responseveness) 3) Keyakinan (confidence) 4) Empati (emphaty) 5)

Berwujud (tangible). Pasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Responsiveness (ketanggapan), Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- b. Assurance (Jaminan) Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Menurut Tjiptono (2012) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan Hardiyansyah (2018).

- c. Tangible (Bukti Fisik) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan

sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh; Gedung, Gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono (2012), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

- d. Empathy (Empati) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono (2012), perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

- e. Reliability (keandalan) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan

waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang anda, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

II.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1. Faktor organisasi struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik di pemerintah keliru satunya bergantung di komponen – komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. dari sinilah terbentuk prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tadi menerapkan tingkat pembagian kerja, serta tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

Menurut Rinaldi (2012) Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yg sesuai kebutuhan. mempunyai SOP yang kentara buat tiap jenis pelayanannya. dan penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sebagai akibatnya

pengambilan keputusan dapat lebih cepat serta fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

2. Faktor Aparat/ pelayan publik

Menjadi pelaksana aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut juga berperan krusial dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat menjadi sumber daya insan yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat menyampaikan pelayanan prima pada rakyat, dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih simpel pada melakukan pengelolaan sdm. Pemerintah dapat memakai software pengelolaan sdm. semua proses pengelolaan mulai berasal pendataan data pegawai, mutase, kehadiran pegawai, sampai penggajian bisa dikelola menggunakan lebih efektif dan efisien.

3. Faktor sistem pelayanan publik

buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yang tertata. Selain berimbans di kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yg baik dapat menekan pungli serta tindak korupsi. syarat pelayanan yang kentara, batas ketika, mekanisme, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong taraf kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Guna memberikan pelayanan yg lebih baik. saat ini pelayanan publik poly yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di

Indonesia mulai memanfaatkan sistem isu manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e-government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan sebagai lebih jelas, mudah, dan transparan.

Saat pemerintah menerapkan pelayanan publik yg baik, maka tidak hanya warga yang merasa terbantu. namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif serta efisien. Proses yang yg umumnya berbelit serta usang menjadi lebih efisien. dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi menggunakan baik sehingga dapat sebagai rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi bisa menjadi galat satu upaya pada menaikkan kualitas pelayanan publik.

II.2 Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian dari pelayanan public terdapat di dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan public, pelayanan public yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instusi penyelenggara pelayanan public sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Widodo dikutip dalam Monoarfa (2012), pelayanan public adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

II.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan prinsip pelayanan publik sebagai berikut,

a. Kepentingan Umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

b. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Kesamaan hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

e. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

h. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

II.2.3 Konsep Pelayanan Publik

Terkait dengan konsep dalam pelayanan publik, dikenal dengan dua jenis pelaku pelayanan publik, yaitu unsur penyedia layanan publik dan unsur penerima layanan publik. Penyedia layanan atau service provider menurut Along, A. (2020) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan publik tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan publik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). Penerima layanan publik atau service receiver adalah unsur pelanggan (customer) atau unsur konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan publik.

Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, maka terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- a. Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang secara langsung terlibat dalam suatu proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, keikutsertaannya sejak dari tahapan awal perencanaan, tahapan penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan tahapan pemasaran barang, serta tahapan penjualan dan pengadministrasiannya.
- b. pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang terkait dengan menerima pelayanan penyerahan barang atau jasa. Pada prinsipnya bentuk proses penyelenggaraan pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta.

Namun demikian, dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur institusi pemerintah terdapat adanya persamaan di antara keduanya, yaitu:

- a. Keduanya berusaha memenuhi harapan dari unsur pelanggan, dan terus berupaya untuk mendapatkan kepercayaan dari berbagai unsur yang dilayani.
- b. Kepercayaan unsur pelanggan adalah suatu bentuk jaminan atas kelangsungan hidup dari suatu organisasi tersebut, karena organisasi merupakan suatu organisme yang sama dengan makhluk hidup memiliki fase-fase kehidupan, seperti tahap lahir (terbentuknya suatu organisasi), tahap tumbuh (terbentuknya struktur organisasi), tahap berkembang (beraktivitasnya suatu organisasi), dan tahap mati (tahapannya suatu organisasi).

Secara konsepnya pelayanan pada institusi pemerintah akan berbeda dengan pelayanan pada perusahaan swasta yang bergerak dibidang bisnis. Sementara karakteristik khusus dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah yang akan membedakannya dari pelayanan yang diselenggarakan oleh unsur swasta, maka karakter khusus tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sebagian besar dari penyelenggaraan pelayanan publik dari unsur institusi birokrasi pemerintah berupa jasa, dan barang yang lebih bersifat tak nyata. Misalnya dalam bentuk perijinan, sertifikat, peraturan,

informasi, keamanan, ketertiban, ketentraman, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya, sebagai bentuk dari sarana pendukung dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan dalam bentuk yang lain, dan juga dapat membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan publik yang berskala regional, atau bahkan berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan terhadap bis kota akan bergabung dengan pelayanan terhadap angkutan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan juga kereta api, untuk membentuk suatu sistem pelayanan publik terhadap angkutan umum di Jakarta.
- c. Pelanggan yang bersifat internal cukup menonjol dibandingkan dengan pelanggan yang bersifat eksternal, sebagai akibat dari suatu tatanan organisasi pemerintah yang cenderung lebih birokratis. Dalam dunia penyelenggaraan pelayanan publik berlaku adanya suatu prinsip mengutamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun demikian situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering juga terlihat saling memojokkan antara petugas pelayanan publik agar lebih mendahulukan kebutuhan dari pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah akan dapat meningkat seiring dengan adanya peningkatan mutu dari proses penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin tinggi mutu atau kualitas

dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan bagi masyarakat, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan unsur masyarakat tersebut kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik tersebut.

- e. Masyarakat secara keseluruhan dapat diperlakukan sebagai suatu pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh sekali kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah. Desakan untuk memperbaiki proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami berbagai gangguan keamanan saja), akan tetapi juga boleh dan untuk seluruh lapisan masyarakat yang dilayani, dan lebih bersifat menyeluruh untuk kepentingan keamanan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari suatu konsep pelayanan publik adalah terciptanya suatu tatanan kehidupan yang lebih baik bagi unsur masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing, dan juga untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat yang dilayani.

II.3 Pelayanan Prima

II.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Fallo, A. (2022) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen

dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

II.3.2 Pengertian Pelayanan Prima

Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.

Kata “layanan prima” atau layanan istimewa (*excellent service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*Service Excellence*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik disebut disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Menurut Semil, N. (2018) pelayanan prima memiliki pengertian sebagai berikut:

- a. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan;
- b. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*nice quality*);

- c. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (andal);
- d. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

II.3.3 Faktor Pelayanan Prima

Terdapat enam factor pelayanan prima yaitu:

- a. Ability (Kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan;

- b. Attitude (Sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai Ketika menghadapi pelanggan.

- c. Appearance (Penampilan)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

- d. Perhatian (Attention)

Adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan (Action)

Adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (Accountability)

Adalah suatu sikap keberpihakkan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

II.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

II.4.1 Definisi Pelayanan terpadu satu pintu

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

II.4.2 Bentuk pelayanan terpadu

Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)
2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan
6. Pembebasan biaya perizinan bagi usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota.

II.4.3 Perbedaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Dengan Pelayanan Perizinan Satu Atap

Tabel II. 1 Perbedaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu dengan Pelayanan Satu Atap

| Aspek | Pelayanan terpadu satu pintu | Pelayanan terpadu satu atap |
|---------------------------------|---|--|
| Wewenang dan penandatanganan | Wewenang dan penandatanganan berada di satu pihak | Wewenang dan penandatanganan masih dibanyak SKPD |
| Koordinasi | Koordinasi lebih mudah dilakukan Kepala penyelenggara PTSP berperan sebagai coordinator berbagai skpd dalam analisis | Koordinasi lebih sulit karena kewenangan dan penandatanganan di banyak SKPD |
| Prosedur pelayanan | Penyederhanaan prosedur lebih muda karena koordinasi berada ditangan PTSP | Prosedur sulit disederhanakan karena egosektoral di banyak SKPD |
| Pembinaan dan pengawasan | Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab berada di tangan PTSP | Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab di banyak SKPD |
| Kelembagaan | Berbentuk kantor/badan | Biasanya hanya berperan sebagai loket penerima, yang pada umumnya berbentuk penyalur |
| Penyampaian target redistribusi | Sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan, PTSP tidak diberi target pencapaian | Sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan SKPD teknis diberikan beban target |
| Status kepegawaian | Status staf adalah staf tetap penyelenggara PTSP | Sebagian besar staf dari SKPD teknis |

Adapun dari semua jenis pelayanan yang diberikan di Kantor PTSP dan waktu penyelesaiannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel II. 2 Jenis Pelayanan Perizinan

| No. | Klasifikasi Jenis Perizinan | Waktu Penyelesaian |
|--|--|--------------------|
| Sektor Kelautan dan Perikanan (OSS - RBA) | | |
| 1. | Izin Usaha : Penangkapan Ikan Pisces/Ikan Bersirip; Penangkapan Crustacea di Perairan Darat; Penangkapan Mollusca di Perairan Darat; Penangkapan/Pengambilan Tumbuhan Air di Perairan Darat; Penangkapan/Pengambilan Induk/Benih Ikan di Perairan Darat; Penangkapan ikan Hias di Perairan Darat; Penangkapan Biota Lainnya di Perairan Darat; Jasa Pasca Panen Penangkapan Ikan di Laut; Jasa Pasca Panen Penangkapan Ikan Perairan | 3 Hari |
| 2. | Izin Usaha : Pembenihan Ikan Laut; Budidaya Ikan Hias Air Laut; Pembesaran Ikan Air Tawar di Kolam; Pembesaran Ikan Air Tawar Keramba Jaring Apung; Pembesaran Ikan Air Tawar di Keramba; Pembesaran Ikan Air Tawar di Sawah; Budidaya Ikan Hias Air Tawar; Pembenihan Ikan Air Tawar; Pembesaran Ikan Air Tawar di Keramba Jaring Tancap; Budidaya Ikan Air Tawar di Media Lainnya; Jasa Sarana Produksi Budidaya Ikan Laut; Jasa Produksi Budidaya Ikan Laut; Jasa Pasca Panen Budidaya Ikan Laut; Jasa Sarana Produksi Budidaya ikan Air Tawar; Jasa Produksi Budidayakan Air Tawar; Jasa Pasca Panen Budidaya Ikan Air Tawar; Pembesaran <i>Pisces</i> /Ikan Bersirip Air Payau; Pembenihan Ikan Air Payau; Pembesaran Mollusca Air Payau; Pembesaran Crustacea Air Payau; Pembesaran Tumbuhan Air Payau; Budidaya Biota Air Payau Lainnya; Jasa Sarana Produksi Budidaya Ikan Air Payau; Jasa Produksi Budidaya Ikan Air Payau; Jasa Pasca Panen Budidaya Ikan Air Payau | 3 Hari |
| 3. | Izin Usaha Ekstraksi Garam | 10 Hari |
| 4. | Izin Usaha : Industri Penggaraman/Pengeringan Ikan; Industri Pengasapan/Pemanggangan Ikan; Industri Pembekuan Ikan; Industri Pemindangan Ikan; Industri Peragian/Fermentasi Ikan; Industri Berbasis Daging Lumatan dan Surimi; Industri Pendinginan/Pengesan Ikan; Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya Untuk Ikan; Industri Penggaraman/ Pengeringan Biota Air Lainnya; Industri Pengasapan/Pemanggangan Biota Air Lainnya; Industri Pembekuan Biota Air Lainnya; Industri Pemindangan Biota Air Lainnya; Industri Peragian/Fermentasi Biota Air Lainnya; Industri Berbasis Lumatan Biota Air Lainnya; Industri Pendinginan/Pengesan Biota Air Lainnya; Industri Pengolahan Rumput Laut; Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya Untuk Biota Air Lainnya. | 3 Hari |
| 5. | Izin Penyiapan Lahan | 3 Hari |
| 6. | Izin Usaha : Perdagangan Eceran Hasil Perikanan; Perdagangan Eceran Daging dan Ikan Olahan; Perdagangan Eceran Ikan Hias; Perdagangan Eceran Pakan Ternak/Unggas/Ikan dan Hewan Piaraan; Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Hasil Perikanan; Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Daging Olahan dan Ikan Olahan; Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Pakan Ternak, Pakan Unggas dan Pakan Ikan. | 3 Hari |
| Sektor Pertanian (OSS – RBA) | | |
| 7. | Izin Usaha : Pertanian Jagung; Pertanian Gandum; Pertanian Kedelai; Pertanian Kacang Tanah; Pertanian Kacang Hijau; Pertanian Serealia Lainnya, Aneka Kacang; Pertanian Padi Hibrida; Pertanian Padi Inbrida; Pertanian Aneka Umbi Palawija; Pertanian Aneka Kacang Hortikultura; Pertanian Hortikultura Sayuran Daun; Pertanian Hortikultura Buah; Pertanian | 7 Hari |

| | | |
|--|---|---------|
| | Hortikultura Sayuran Buah; Pertanian Hortikultura Sayuran Umbi; Pertanian Jamur; Pertanian Sayuran, Buah dan Aneka Umbi Lainnya; Pertanian Tanaman Bunga; Pembibitan Tanaman Bunga; Pertanian Tanaman Semusim Lainnya YTDL; Pertanian Biji-Bijian Penghasil Bukan Minyak Makan; Perkebunan Tebu; Perkebunan Tembakau; Pertanian Tanaman Semusim Lainnya YTDL; Pertanian Biji-Bijian Penghasil Minyak Makan; Pertanian Bit/Gula dan Tanaman Pemanis Bukan Tebu; Pertanian Tanaman Berserat; Pertanian Tanaman Pakan Ternak; Pembenihan Tanaman Pakan Ternak dan Pembibitan Bit (Bukan Bit Gula). | |
| 8. | Izin Usaha : Pertanian Buah Anggur; Pertanian Buah-Buahan Tropis dan Sub Tropis; Pertanian Buah Jeruk; Pertanian Buah Apel dan Buah Batu (<i>Poma and Stone Fruit</i>); Pertanian Buah Beri; Pertanian Sayuran Tahunan; Pertanian Buah Semak Lainnya; Pertanian Cabai; Pertanian Tanaman Obat atau Biofarmaka Rimpang; Pertanian Tanaman Obat atau Biofarmaka Non Rimpang; Pertanian Buah Biji Kacang-Kacangan; Perkebunan Buah Kelapa; Perkebunan Buah Kelapa Sawit; Pertanian Tanaman Untuk Bahan Minuman; Perkebunan Lada; Perkebunan Cengkeh; Perkebunan Tanaman Aromatik/Penyegar; Pertanian Tanaman Rempah-Rempah Aromatik/Penyegar dan Obat Lainnya; Perkebunan Karet dan Tanaman Penghasil Getah Lainnya; Pertanian Cemara dan Tanaman Tahunan Lainnya; Perkebunan Buah Oleaginous Lainnya | 7 Hari |
| 9. | Izin Usaha : Pertanian Tanaman Hias; Pertanian Pengembangbiakan Tanaman. | 7 Hari |
| 10. | Izin Usaha : Pembibitan dan Budidaya Sapi Potong; Pembibitan dan Budidaya Sapi Perah; Pembibitan dan Budidaya Kerbau Potong; Pembibitan dan Budidaya Kerbau Perah; Peternakan Kuda dan Sejenisnya; Peternakan Unta dan Sejenisnya; Pembibitan dan Budidaya Domba Potong; Pembibitan dan Budidaya Kambing Potong; Pembibitan dan Budidaya Kambing Perah; Pembibitan dan Budidaya Domba Perah; Produksi Bulu Domba Mentah (<i>Raw Wool</i>); Peternakan Babi; Budidaya Ayam Ras Pedaging; Budidaya Ayam Ras Petelur; Pembibitan Ayam Lokal dan Persilangannya; Budidaya Ayam Lokal dan Persilangannya; Pembibitan dan Budidaya Itik dan/atau Bebek; Pembibitan dan Budidaya Burung Puyuh; Pembibitan dan Budidaya Burung Merpati; Pembibitan Ayam Ras; Pembibitan dan Budidaya Ternak Unggas Lainnya; Pembibitan dan Budidaya Burung Unta; Pengusahaan Kokon/Kepompong Ulat Sutera; Pembibitan dan Budidaya Lebah; Pembibitan dan Budidaya Rusa; Pembibitan dan Budidaya Kelinci; Pembibitan dan Budidaya Cacing; Pembibitan dan Budidaya Walet; Pembibitan dan Budidaya Aneka Ternak Lainnya. | 15 Hari |
| 11. | Izin Usaha : Jasa Pemupukan, Penanaman Benih/Bibit dan Pengendalian Hama/Gulma; Jasa Pasca Panen; Pemilihan Benih Tanaman Untuk Pengembangbiakan; Jasa Pengolahan Lahan; Jasa Pemanenan; Jasa Penyemprotan dan Penyerbukan Melalui Udara; Jasa Penunjang Pertanian Lainnya; Jasa Pelayanan Kesehatan Ternak; Jasa Perkawinan Ternak; Jasa Penetasan Telur; Jasa Penunjang Peternakan Lainnya. | 15 Hari |
| 12. | Izin Usaha : Kegiatan Rumah Potong dan Pengemasan Daging Bukan Unggas; Kegiatan Rumah Potong dan Pengemasan Daging Unggas; | 20 Hari |
| 13. | Izin Usaha : Perdagangan Eceran Barang dan Obat Farmasi Untuk Hewani Apotik dan Bukan di Apotik; Perdagangan Eceran Obat Tradisional Untuk Hewan; Perdagangan Eceran Kosmetik Untuk Hewan; Perdagangan Eceran Khusus Barang dan Obat Farmasi, Alat Kedokteran, Parfum dan Kosmetik Lainnya. | 7 Hari |
| 14. | Izin Usaha Aktivitas Kesehatan Hewan | 7 Hari |
| Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan (OSS – RBA) | | |
| 15. | Izin Pengumpulan Air Limbah Tidak Berbahaya | 5 Hari |
| 16. | Izin Pengumpulan Air Limbah Berbahaya | 5 Hari |
| 17. | Izin <i>Treatment</i> dan Pembuangan Air Limbah Tidak Berbahaya | 5 Hari |
| 18. | Izin <i>Treatment</i> dan Pembuangan Air Limbah Berbahaya | 5 Hari |
| Sektor Perindustrian (OSS – RBA) | | |
| 19. | Izin Usaha Industri Pengolahan dan Pengawetan Produk Daging dan Daging Unggas | 7 Hari |

| | | |
|-----|---|--------|
| 20. | Izin Usaha Industri : Izin Usaha Industri Pengolahan dan Pengawetan Ikan dan Biota Air; Industri Pengolahan dan Pengawetan Udang Dalam Kaleng; | 7 Hari |
| 21. | Izin Usaha Industri : Pengasinan/Pemanisan Buah-buahan dan Sayuran; Pelumatan Buah-buahan dan Sayuran; Pengeringan Buah-buahan dan Sayuran; Pembekuan Buah-buahan dan Sayuran; Pengolahan dan Pengawetan Buah-buahan dan Sayuran dalam Kaleng; Pengolahan Sari Buah dan Sayuran; Tempe Kedelai; Tahu Kedelai; Pengolahan dan Pengawetan Kedelai dan Kacang-kacangan Lainnya selain Tahu dan Tempe; Pengolahan dan Pengawetan Lainnya Buah-buahan dan Sayuran | 7 Hari |
| 22. | Izin Usaha Industri : Minyak Mentah dan lemak Nabati; Margarine; Minyak Mentah dan Lemah Hewani Selain Ikan; Minyak Ikan; Minyak Goreng Bukan Minyak Kelapa dan Kelapa Sawit; Kopra; Minyak Mentah Kelapa; Minyak Goreng Kelapa; Tepung dan Pelet Kelapa; Minyak Mentah Kelapa Sawit (<i>Crude Palm Oil</i>); Minyak Mentah Inti Kelapa Sawit (<i>Crude Kernel Oil</i>);Pemisahan/Fraksinasi Minyak Mentah Kelapa Sawit dan inti Kelapa Sawit; Pemurnian Minyak Mentah Kelapa Sawit dan inti Kelapa Sawit; Pemisahan/Fraksinasi Minyak Murni Kelapa Sawit; Pemisahan/FraksinasiMinyak Murni Inti Kelapa Sawit; Minyak Goreng Kelapa Sawit; Minyak Mentah dan Lemak Nabati dan Hewan Lainnya. | 7 Hari |
| 23. | Izin Usaha Industri Pengolahan : Susu Segar dan Krim; Susu Bubuk dan Susu Kental; Es Krim; Es Sejenisnya yang Bisa Dimakan; Produk dari Susu Lainnya | 7 Hari |
| 24. | Izin Usaha Industri : Penggilingan Gandum dan Sereal Lainnnya; Penggilingan Aneka Kacang; Penggilingan Aneka Umbi dan Sayuran; Tepung Campuran dan Adonan Tepung; Makanan Sereal; Tepung Terigu;Pati Ubi Kayu; Berbagai Macam Pati Palma; Glukosa dan Sejenisnya; Industri Pati Lainnya; Penggilingan Padi dan Penyosohan Beras; Penggilingan dan Pembersihan Jagung; Tepung Beras dan Tepung Jagung; Pati Beras dan Jagung; Pemanis dari Beras dan Jagung; Minyakdari Jagung dan Beras | 7 Hari |
| 25. | Izin Usaha Industri : Produk Roti dan Kue; Gula Pasir; Gula Merah; Sirop; Pengolahan Gula Lainnya Bukan Sirop; Kakao; Makanan dari Coklat dan Kembang Gula; Manisan Buah-buahan dan Sayuran Kering; Kembang Gula; Kembang Gula Lainnya; Makaroni, Mie dan Produk Sejenisnya; Makanan dan Masakan Olahan; Pengolahan Kopi; Pengolahan Herbal; Pengolahan Teh; Kecap; Bumbu Masak dan Penyedap Masakan; Produk Masak dari Kelapa; Pengolahan Garam; Produk Masak Lainnya; Makanan Bayi; Kue Basah; Makanan dari Kedele dan Kacang-kacangan Lainnya; Kerupuk, Keripik, Peyek dan Sejenisnya; Krimer Nabati; Dodol; Produk Makanan Lainnya | 7 Hari |
| 26. | Izin Usaha Industri : Ransum Makanan Hewan; Konsentrat Makanan Hewan | 7 Hari |
| 27. | Izin Usaha Industri : Malt; Minuman Ringan; Air Minum dan Air Mineral; AirKemasan; Air Minum Isi Ulang; Industri Minuman Lainnya | 7 Hari |
| 28. | Izin Usaha Industri : Sigaret Kretek Tangan; Rokok Putih; Sigaret KretekMesin; Rokok Lainnya; Pengeringan dan Pengolahan Tembakau; Bumbu Rokok Serta Kelengkapan Rokok Lainnya | 7 Hari |
| 29. | Izin Usaha Industri : Persiapan Serat Tekstil; Pemintalan Benang; Pemintalan Benang Jahit; Pertenunan; Kain Tenun lkat; Bulu Tiruan Tenunan; Penyempurnaan Benang; Penyempurnaan Kain; Pencetakan Kain; Batik; Kain Rajutan; Kain Sulaman/Bordir; Bulu Tiruan Rajutan; Barang Jadi Tekstiluntuk Keperluan RT; Barang Jadi Tekstil Sulaman; Bantal dan Sejenisnya; Barang Jadi Rajutan dan Sulaman; Karung Goni; Karung Bukan Goni; Barang Jadi Tekstil Lainnya; Karpit dan Permadani; Tali; Barang dari Tali; Kain Pita; Yang Menghasilkan Kain Keperluan Industri; Nonwoven; Kain Ban; Kapuk; Kain Tulle dan Kain Jaring; Tekstil Lainnya YTDL | 7 Hari |
| 30. | Izin Usaha Industri : Pakaian Jadi (Konveksi) dari Tekstil; Pakaian Jadi (Konveksi) dari Kulit; Penjahitan dan Pembuatan Pakaian Sesuai Pesanan; Perlengkapan Pakaian dari Tekstil; Perlengkapan Pakaian dari Kulit; Pakaian Jadi dan Barang dari Kulit Berbulu; Pakaian Jadi Rajutan; Pakaian Jadi Sulaman/Bordir; Rajutan Kaos Kaki dan Sejenisnya | 7 Hari |

| | | |
|-----|--|--------|
| 31. | Izin Usaha Industri : Pengawetan Kulit; Penyamakan Kulit; Pencelupan Kulit; Kulit Buatan/imitiasi; Barang dari Kulit dan Kulit Buatan untuk Keperluan Pribadi; Barang dari Kulit dan Kulit Buatan untuk Keperluan Teknik/Industri; Barang dari Kulit dan Kulit Buatan untuk Keperluan Hewan; | 7 Hari |
| | Barang dari Kulit dan Kulit Buatan untuk Keperluan Lainnya; Alas Kaki Untuk Keperluan Sehari-hari; Sepatu Olah Raga; Sepatu Teknik/Lapangan/ Keperluan Industri; Alas Kaki Lainnya | |
| 32. | Izin Usaha Industri : Penggajian Kayu; Pengawetan Kayu; Pengawetan Rotan, Bambu dan Sejenisnya; Pengolahan Rotan; Partikel Kayu dan Sejenisnya; Kayu Lapis; Kayu Lapis Laminasi, Termasuk <i>Decorative Plywood</i> ; Panel Kayu Lainnya; Veneer; Kayu Laminasi; Barang Bangunan dari Kayu; Bangunan Prafabrikasi dari Kayu; Wadah dari Kayu; Barang Anyaman dari Rotan dan Bambu; Barang Anyaman dari Tanaman Bukan Rotan dan Bambu; Kerajinan Ukiran dari Kayu Bukan Mebeller; Alat Dapur dari Kayu, Rotan dan Bambu; Kayu Bakar dan Pelet Kayu; Barang dari Kayu, Rotan, Gabus Lainnya YTDL | 7 Hari |
| 33. | Izin Usaha Industri : Bubur Kertas (<i>Pulp</i>); Kertas Budaya; Kertas Berharga; Kertas Khusus; Kertas Lainnya; Kertas dan Papan Kertas Bergelombang; Kemasan dan Kotak dari Kertas dan Karton; Kertas Tissue; Barang dari Kertas dan Papan Kertas Lainnya yang Tidak Dapat DiKlasifikasikan diTempat Lain | 7 Hari |
| 34. | Izin Usaha Industri : Pencetakan Umum; Pencetakan Khusus; Pencetakan 3D Printing; Jasa Penunjang Pencetakan; Media Rekaman Suara dan Piranti Lunak; Reproduksi Media Rekaman Film dan Video | 7 Hari |
| 35. | Izin Usaha Industri : Produk dari Batu Bara; Pembuatan Minyak Pelumas; Pengolahan Kembali Minyak Pelumas Bekas; Produk dari Hasil KilangMinyak Bumi; Briket Batu Bara | 7 Hari |
| 36. | Izin Usaha Industri : Kimia Dasar Anorganik Klor dan Alkali; Kimia Dasar Anorganik gas Industri; Kimia Dasar Anorganik Pigmen; Kimia Dasar Anorganik Lainnya; Kimia Dasar Organik Yang Bersumber dari Hasil Pertanian; Kimia Dasar Organik Untuk Bahan Baku Zat Warna dan Pigmen; Kimia Dasar Organik yang Bersumber dari Minyak Bumi, Gas Alam dan Batu Bara; Kimia Dasar Organik yang Menghasilkan Bahan Kimia Khusus; Kimia Dasar Organik Lainnya; Pupuk Alam Non Sintetis Hara Makro Primer; Pupuk Buatan Tunggal Hara Makro Primer; Pupuk Buatan Majemuk Hara MakroPrimer; Pupuk Buatan Campuran Hara Makro Primer; Pupuk Hara Makro Sekunder; Pupuk Hara Mikro; Pupuk Pelengkap; Media Tanam; Pupuk Lainnya; Damar Buatan (Resin Sintetis) dan Bahan Baku Plastik; Karet Buatan | 7 Hari |
| 37. | Izin Usaha Industri : Bahan Baku Pemberantas Hama; Pemberantas Hama (Formulasi); Zat Pengatur Tumbuh; Bahan Amelioran (Pembenah Tanah); Cat dan Tinta Cetak; Pernis (Termasuk Mastik); Lak; Sabun dan Bahan Pembersih Keperluan RT; Kosmetik Termasuk Pasta Gigi; Kosmetik Untuk Hewan; Perak Gigi; Perak/Lem; Bahan Peledak; Tinta; Minyak Atsiri; Korek Api; Minyak Atsiri Rantai Tengah; Barang Kimia Lainnya YTDL | 7 Hari |
| 38. | Izin Usaha Industri : Serat Benang/Strip Filament Buatan; Serat Stapelbuatan | 7 Hari |
| 39. | Izin Usaha Industri : Bahan Farmasi Untuk Manusia; Produk Farmasi Untuk Manusia; Produk Obat Tradisional Untuk Hewan; Bahan Farmasi Untuk Hewan; Alat Kesehatan dalam Subgolongan 2101; Bahan Baku ObatTradisional; Produk Obat Tradisional; Produk Obat Tradisional Untuk Hewan | 7 Hari |
| 40. | Izin Usaha Industri : Ban Luar dan Ban Dalam; Vulkanisir Ban; Pengasapan Karet; Remilling Karet; Karet Remah (<i>Crumb Rubber</i>); Barang dari Karet Untuk Keperluan RT; Barang dari Karet Untuk Keperluan Industri; Barang dari Karet Untuk Keperluan Infrastruktur; Barang dari Karet Untuk Kesehatan; Barang dari Karet Lainnya YTDL; Barang dari Plastik Untuk Bangunan; Barang dari Plastik Untuk Pengemasan; Pipa Plastik dan Perlengkapannya; Barang Plastik Lembaran; Perlengkapan dan Peralatan RT (Tidak Termasuk Furnitur); Barang dan Peralatan Teknik/Industri dari Plastik; Barang Plastik Lainnya YTDL | 7 Hari |

| | | |
|-----|---|--------|
| 41. | <p>Izin Usaha Industri : Kaca Lembaran; Kaca Pengaman; Kaca Lainnya; Perlengkapan dan Peralatan RT dari Kaca; Alat-alat Laboratorium Farmasi dan Kesehatan dari Kaca; Kemasan dari Kaca; Alat Laboratorium Klinis; Barang Lainnya dari Kaca; Bata, Mortar, Semen dan Sejenisnya yang Tahan Api; Barang Tahan Api dari Tanah Liat/Keramik Lainnya; Batu Bata dari Tanah Liat/Keramik; Genteng dari Tanah Liat/Keramik; Peralatan Saniter dari Porselen; Bahan Bangunan dari Tanah Liat/Keramik Bukan Batu</p> | 7 Hari |
| | <p>Bata dan Genteng; Perlengkapan RT dari Porselen; Perlengkapan RT dari Tanah Liat/Keramik; Alat Laboratorium dan Alat Listrik/Teknik dari Porselen; Barang tanah Liat/Keramik dan Porselen Lainnya Bukan Bahan Bangunan; Semen; Kapur; Gips; Barang dari Semen; Barang dari Kapur; Barang dari Semen dan Kapur untuk Konstruksi; Barang dari Gips Untuk Konstruksi; Barang dari Asbes untuk Keperluan Bahan Bangunan; Barang dari Asbes untuk Keperluan Industri; Mortar atau Beton Siap Pakai; Barang dari Semen, Kapur, Gips dan Asbes Lainnya; Barang dari Marmer dan Granit Untuk Keperluan RT dan Pajangan; Barang dari Marmer dan Granit untuk Keperluan Bahan Bangunan; Barang dari Batu Untuk Keperluan RT, Pajangan dan Bahan Bangunan; Barang dari Marmer, Granit dan Batu Lainnya; Barang Galian Bukan Logam Lainnya YTDL</p> | |
| 42. | <p>Izin Usaha Industri : Besi dan Baja Dasar (<i>Iron and Steel Making</i>); Penggilingan Baja (<i>Steel Rolling</i>); Pipa dan Sambungan Pipa dari Baja dan Besi; Pembuatan Logam Dasar Mulia; Pembuatan Logam Dasar Bukan Besi; Penggilingan Logam Bukan Besi; Ekstruksi Logam Bukan Besi; Pipa dan Sambungan Pipa dari Logam Bukan Besi dan Baja; Pengecoran Besi dan Baja; Pengecoran Logam Bukan Besi dan Baja</p> | 7 Hari |
| 43. | <p>Izin Usaha Industri : Barang dari Logam Bukan Aluminium Siap Pasang Untuk Bangunan; Barang dari Logam Aluminium Siap Pasang untuk Bangunan; Konstruksi Berat Siap Pasang dari Baja Untuk Bangunan; Barang dari Logam Siap Pasang Untuk Konstruksi Lainnya; Tangki, Tandon Air dan Wadah dari Logam; Generator Uap Bukan Ketel Pemanas; Senjata dan Amunisi; Penempaan, Pengepresan, Pencetakan dan Pembentukan Logam, Metalurgi Bubuk; Jasa Industri Untuk Berbagai Pengerjaan Khusus Logam dan Barang dari Logam; Alat Potong dan Perkakas Tangan Untuk Pertanian; Alat Potong dan Perkakas Tangan Pertukangan; Alat Potong dan Perkakas Tangan yang Digunakan dalam RT; Peralatan Umum; Ember, Kaleng, Drum dan Wadah Sejenis dari Logam; Barang dari Kawat; Paku, Mur dan Baut; Brankas, Filling Kantor dan Sejenisnya; Peralatan Dapur dan Peralatan Meja dari Logam; Keperluan RT dari Logam Bukan Peralatan Dapur dan Peralatan Meja; Pembuatan Profil; Lampu dari Logam; Barang Logam Lainnya YTDL</p> | 7 Hari |
| 44. | <p>Izin Usaha Industri : Tabung Elektron dan Konektor Elektronik; Semi Konduktor dan Komponen Elektronika Lainnya; Komputer dan/atau Perakitan Komputer; Perlengkapan Komputer; Peralatan Telepon dan Faksimili; Peralatan Komunikasi Tanpa Kabel (<i>Wireless</i>); Kartu Cerdas (<i>SmartCard</i>); Peralatan Komunikasi Lainnya; Televisi dan/atau Perakitan Televisi; Peralatan Perekam, Penerima dan Penganda Audio dan Video Bukan Industri Televisi; Peralatan Audio dan Video Elektronik Lainnya; Alat Ukur dan Alat Uji Manual; Alat Ukur dan Alat Uji Elektrik; Alat Ukur dan Alat Uji Elektronik; Alat Uji dalam Proses Industri; Alat Ukur Waktu; Peralatan Iradiasi/Sinar X, Perlengkapan dan Sejenisnya; Peralatan Elektromedik dan Elektroterapi; Peralatan Fotografi; Kamera Cinematografi Proyektor dan Perlengkapannya; Teropong dan Instrumen Optik Bukan Kacamata; Media Magnetik dan Media Optik</p> | 7 Hari |
| 45. | <p>Izin Usaha Industri : Motor Listrik; Mesin Pembangkit Listrik; Pengubah Tegangan (<i>Transformer</i>), Pengubah Arus (<i>Rectifier</i>) dan Pengontrol Tegangan (<i>Voltage Stabilizer</i>); Peralatan Pengontrol dan Pendistribusian Listrik; Batu Baterai Kering (Primer); Akumulator Listrik; Baterai Untuk Kendaraan Bermotor Listrik; Kabel Serat Optik; Kabel Listrik dan Elektronik Lainnya; Perlengkapan Lainnya; Bola Lampu Pijar, Lampu Penerangan Terpusat dan Lampu Ultra Violet; Lampu Tabung Gas; Peralatan Penerangan Untuk Alat Transportasi; Lampu LED; Peralatan Penerangan Lainnya; Peralatan Listrik RT; Peralatan Elektrotermal RT; Peralatan Pemanas dan Masak Bukan Listrik RT; Peralatan Listrik Lainnya</p> | 7 Hari |

| | | |
|-----|--|--------|
| 46. | Izin Usaha Industri : Mesin Uap, Turbin dan Kincir; Motor Pembakaran Dalam; Komponen dan Suku Cadang Mesin dan Turbin; Peralatan TenagaZat Cair dan Gas; Pompa Lainnya, Kompresor, Kran dan Klep/Katup; Bearing Roda Gigi dan Elemen Penggerak Mesin; Oven, Perapian dan Tungku Pembakar Sejenis yang Tidak Menggunakan Arus Listrik; Oven, Perapian dan Tungku Pembakar Sejenis yang Menggunakan Arus Listrik; Alat Pengangkat dan Pemindah; Mesin Kantor dan Akuntansi Manual; | 7 Hari |
| | Mesin Kantor dan Akuntansi Elektrik; Mesin Kantor dan Akuntansi Elektronik; Mesin Fotokopi; Mesin dan Peralatan Kantor Lainnya; Perkakas Tangan yang Digerakkan Tenaga; Mesin Untuk Pembungkus, Pembotolan dan Pengalengan; Mesin Timbangan; Mesin Pendingin; Mesin Untuk Keperluan Umum Lainnya YTDL; Mesin Pertanian dan Kehutanan; Mesin dan Perkakas Mesin Untuk Pengerjaan Logam; Mesin dan Perkakas Mesin Untuk Pengerjaan Kayu; Mesin dan Perkakas Mesin Untuk Pengerjaan Bahan Bukan Logam dan Kayu; Mesin dan Perkakas Mesin Untuk Pengelasan yang Menggunakan Arus Listrik; Mesin Metalurgi; Mesin Penambangan, Penggalan dan Konstruksi; Mesin Pengolahan Makanan, Minuman dan Tembakau; Kabinet Mesin Jahit; Mesin Jahit serta Mesin Cuci dan Mesin Pengereng Untuk Keperluan Niaga; Mesin Tekstil; Jarum Mesin Jahit, Rajut, Bordir dan Sejenisnya; Mesin Penyiapan dan Pembuatan Produk Kulit; Mesin Percetakan, Mesin Pabrik Kertas; Mesin Keperluan Khusus Lainnya | |
| 47. | Izin Usaha Industri : Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih; Kendaraan Multiguna Pedesaan; Karoseri Kendaraan Bermotor RodaEmpat atau Lebih dan Industri <i>Trailer</i> dan Semi <i>Trailer</i> ; Suku Cadang dan Aksesoris Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih | 7 Hari |
| 48. | Izin Usaha Industri : Kapal dan Perahu; Bangunan Lepas Pantai dan Bangunan Terapung; Peralatan, Perlengkapan dan Bagian Kapal; Pembuatan Kapal dan Perahu Untuk Tujuan Wisata atau Rekreasi dan Olahraga; Lokomotif dan Gerbong Kereta; Pesawat Terbang dan Perlengkapannya; Kendaraan Perang; Sepeda Motor Roda Dua dan Tiga; Komponen dan Perlengkapan Sepeda Motor Roda Dua dan Tiga; Sepeda dan Kursi Roda Termasuk Becak; Perlengkapan Sepeda dan Kursi Roda Termasuk Becak; Alat Angkutan Lainnya YTDL | 7 Hari |
| 49. | Izin Usaha Industri : Furnitur dari Kayu; Furnitur dari Rotan dan atau Bambu;Furnitur dari Plastik; Furnitur dari Logam; Furnitur Lainnya | 7 Hari |
| 50. | Izin Usaha Industri : Permata; Barang Perhiasan dari Logam Mulia untuk Keperluan Pribadi; Barang Perhiasan dari Logam Mulia Bukan untuk Keperluan Pribadi; Barang dari Logam Mulia untuk Keperluan Teknik dan/atau Laboratorium; Perhiasan Mutiara; Barang Lainnya dari Logam Mulia; Perhiasan Imitasi dan Barang Sejenisnya; Alat Musik Tradisional; Alat Musik Bukan Tradisional; Alat Olah Raga; Alat Permainan; Mainan Anak- anak; Furnitur Untuk Operasi, Perawatan Kedokteran dan Kedokteran Gigi (Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan); Peralatan Kedokteran dan Kedokteran Gigi, Perlengkapan Orthopaedic dan Prothetic;Kacamata; Peralatan Kedokteran dan Kedokteran Gigi serta Perlengkapan Lainnya; Alat Tulis dan Gambar Termasuk Perlengkapannya; Pita Mesin Tulis/Gambar; Kerajinan YTDL; Peralatan Untuk Pelindung Keselamatan; Serat Sabut Kelapa; Produksi Radioisotop; Fabrikasi Elemen Bakar Uranium; Pengolahan Lainnya YTDL (Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan Tongkat). | |
| 51. | Izin Usaha : Reparasi Produk Logam Siap Pasang Untuk Bangunan Tangki, Tandon Air dan Generator Uap; Reparasi Produk Senjata dan Amunisi; Reparasi Produk Logam Pabrikasi Lainnya; Reparasi Mesin Untuk Keperluan Umum; Reparasi Mesin Untuk Keperluan Khusus; Reparasi Alat Ukur, Alat Uji dan Peralatan Navigasi dan Pengontrol; Reparasi Peralatan Irradiasi, Elektromedis dan Elektroterapi; Reparasi Peralatan Fotografi dan Optik; Reparasi Motor Listrik, Generator dan Transformator; Reparasi Baterai dan Akumulator Listrik; Reparasi Peralatan Listrik Lainnya; Reparasi Kapal,Perahu dan Bangunan Terapung; Reparasi Lokomotif dan Gerbong Kereta; Reparasi Pesawat Terbang; Reparasi Alat Angkutan Lainnya Bukan Kendaraan Bermotor; Reparasi Peralatan Lainnya; Instalasi/Pemasangan Mesin dan Peralatan Industri; | 7 Hari |
| 52. | Izin Usaha : Pengadaan Uap/Air Panas dan Udara Dingin; Produksi Es | 7 Hari |
| 53. | Izin Usaha : Produksi Kompos Sampah Organik; Daur Ulang Barang Logam;daur Ulang Barang Bukan Logam | 7 Hari |

| | | |
|---------------------------------------|---|--------|
| 54. | Izin Usaha : Reparasi Mobil; Reparasi dan Perawatan Sepeda Motor | 7 Hari |
| 55. | Izin Usaha : Penerbitan Surat Kabar, jurnal dan Buletin atau Majalah; Penerbitan Piranti Lunak; Aktivitas Produksi Film, Video dan Program Televisi oleh Pemerintah; Aktivitas Produksi Film, Video dan Program Televisi oleh Swasta; Aktivitas Pasca Produksi Film, Video dan Program Televisi oleh Pemerintah; Aktivitas Pasca Produksi Film, Video dan Program Televisi oleh Swasta | 7 Hari |
| 56. | Izin Usaha : Jasa Penyedia Konten Melalui Jaringan Bergerak Seluler atau Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel dengan Mobilitas Terbatas; Jasa Multimedia Lainnya; Aktivitas Pengembangan Video Game; Aktivitas Pengembangan Aplikasi Perdagangan Melalui Internet (<i>E-commerce</i>); Aktivitas Pemrograman Komputer Lainnya; Aktivitas Konsultasi Keamanan Informasi; Aktivitas Konsultasi dan Perancangan <i>Internet of Things</i> (IoT); Aktivitas Konsultasi Komputer dan Manajemen Fasilitas Komputer Lainnya; Aktivitas Teknologi Informasi dan Jasa Komputer Lainnya; Aktivitas Pengolahan Data; Aktivitas <i>Hosting</i> dan YBDI; Portal <i>Web</i> dan/atau Platform Digital Tanpa Tujuan Komersial; Portal <i>Web</i> dan/atau Platform Digital dengan Tujuan Komersial | 7 Hari |
| 57. | Izin Kawasan Industri | 7 Hari |
| 58. | Izin Usaha : Aktivitas Konsultasi Manajemen Lainnya; Aktivitas Keinsinyuran dan Konsultasi Teknis YBDI; Jasa Sertifikasi; Jasa Pengujian Laboratorium; Jasa Inspeksi Periodik; Jasa Inspeksi Teknik Instalasi; Jasa Kalibrasi/Metrologi; Jasa <i>Commissioning</i> Proses Industrial, <i>Quality Assurance</i> (QA) dan <i>Quality Control</i> (QC); Analisa dan Uji Teknis Lainnya; Penelitian dan Pengembangan Teknologi dan Rekayasa; Penelitian dan Pengembangan Bioteknologi; Penelitian dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Alam dan Teknologi; Aktivitas Perancangan Khusus; Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis Lainnya YTDL; Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha tanpa Hak Opsi Mesin dan Peralatan Industri; Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha tanpa Hak Opsi Mesin dan Peralatan Industri Pengolahan | 7 Hari |
| 59. | Izin Usaha Aktivitas Pengepakan | 7 Hari |
| 60. | Izin Usaha : Reparasi Komputer dan Peralatan Sejenisnya; Reparasi Peralatan Komunikasi; Reparasi Alat-alat Elektronik Konsumen; Reparasi Peralatan RT dan Peralatan Rumah dan Kebun; Reparasi Alas Kaki dan Barang dari Kulit; Reparasi Furnitur dan Perlengkapan Rumah; Reparasi Barang RT dan Pribadi Lainnya | 7 Hari |
| Sektor Perdagangan (OSS – RBA) | | |
| 61 | Izin Perdagangan Besar : Mobil Baru; Mobil Bekas; Izin Perdagangan Eceran : Mobil Baru; Mobil Bekas | 5 Hari |
| 62. | Izin Pencucian dan Salon Mobil | 5 Hari |
| 63. | Izin Perdagangan Besar Suku Cadang dan Aksesoris Mobil; Izin Perdagangan Eceran Suku Cadang dan Aksesoris Mobil | 3 Hari |
| 64. | Izin Perdagangan Besar Sepeda Motor Baru; Izin Perdagangan Eceran Sepeda Motor Baru; Izin Perdagangan Besar Sepeda Motor Bekas; Izin Perdagangan Eceran Sepeda Motor Bekas; Izin Perdagangan Besar Suku Cadang Sepeda Motor Baru; Izin Perdagangan Eceran Suku Cadang Sepeda Motor Bekas. | 3 Hari |
| 65. | Izin Perdagangan Besar Atas Dasar Balas Jasa (<i>Fee</i>) atau Kontrak | 3 Hari |
| 66. | Izin Perdagangan Besar : Padi dan Palawija; Buah-Buahan yang Mengandung Minyak; Bunga dan Tanaman Hias; Tembakau Rajangan; Binatang Hidup; Kulit dan Kulit Jangat; Hasil Pertanian dan Hewan Hidup Lainnya | 3 Hari |
| 67. | Izin Perdagangan Besar : Beras; Buah-Buahan; Sayuran; Kopi, Teh dan Kakao; Minyak dan Lemak Nabati; Bahan Makanan dan Minuman Hasil Pertanian | 3 Hari |
| 68. | Izin Perdagangan Besar : Daging Sapi dan Daging Sapi Olahan; Daging Ayam dan Daging Ayam Olahan; Daging dan Daging Olahan Lainnya; Telur dan Hasil Olahan Telur; Susu dan Produk Susu; Minyak dan Lemak Hewani | 3 Hari |
| 69. | Izin Perdagangan Besar : Gula, Coklat dan Kembang Gula; Produk Roti; Minuman Non Alkohol Bukan Susu; Rokok dan Tembakau; Makanan dan Minuman Lainnya | 3 Hari |

| | | |
|-----|--|--------|
| 70. | Izin Perdagangan Besar : Tekstil; Pakaian; Alas Kaki; Barang Lainnya dari Tekstil; Tekstil, Pakaian dan Alas Kaki Lainnya; Alat Tulis dan Gambar; Barang Percetakan dan Penerbitan Dalam Berbagai Bentuk; Alat Fotografi dan Barang Optik; Peralatan dan Perlengkapan Rumah Tangga; Alat OlahRaga; Alat Musik; Perhiasan dan Jam; Alat Permainan dan Mainan Anak- | 3 Hari |
| | Anak; Berbagai Barang dan Perlengkapan Rumah Tangga Lainnya | |
| 71. | Izin Perdagangan Besar : Komputer dan Perlengkapan Komputer; Piranti Lunak; Suku Cadang Elektronik; Disket, Flash Drive, Pita Audio dan Video, CD dan DVD Kosong; Peralatan Telekomunikasi; Mesin, Peralatan dan Perlengkapan Pertanian; Mesin Kantor dan Industri Pengolahan, Suku Cadang dan Perlengkapannya; Alat Transportasi Laut, Suku Cadang danPerlengkapannya; Alat Transportasi darat, Suku Cadang dan Perlengkapannya; Alat Transportasi Udara, Suku Cadang dan Perlengkapannya; Mesin, Peralatan dan Perlengkapan Lainnya | 3 Hari |
| 72. | Izin Perdagangan Besar : Barang Logam Untuk Bahan Konstruksi; Kaca; Genteng, Batu Bata, Ubin dan Sejenisnya; Semen, Kapur, Pasir dan Batu; Bahan Konstruksi dari Porselen; Bahan Konstruksi dari Kayu; Cat; Berbagai Macam Material Bangunan; Bahan Konstruksi Lainnya; Bahan dan Barang Kimia; Karet dan Plastik Dalam Bentuk Dasar; Kertas dan Karton; Barang dari Kertas dan Karton; Barang Bekas dan Sisa-Sisa Tak Terpakai; Produk Lainnya YTDL; Berbagai Macam Barang | 3 Hari |
| 73. | Izin Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang : Yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/Supermarket/ Hypermarket; Yang Utamanya Makanan, Minum atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/Hypermarket (Tradisional); Yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store); Yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau (Barang-barang Kelontong) Bukan di Toserba (Department Store). | 3 Hari |
| 74. | Izin Perdagangan Eceran : Padi dan Palawija; Buah-Buahan; Sayuran; HasilPeternakan; Hasil Pertanian Lainnya; Minuman Tidak Beralkohol; Khusus Rokok dan tembakau di Toko; Beras; Roti, Kue Kering, Kue Basah dan Sejenisnya; Kopi, Gula Pasir dan Gula Merah; Tahu, Tempe, Tauco dan Oncom; Daging dan lkan Olahan; Makanan Lainnya | 3 Hari |
| 75. | Izin Perdagangan Eceran : Komputer dan Perlengkapannya; Peralatan Video Game dan Sejenisnya; Piranti Lunak; Alat Telekomunikasi; MesinKantor; Khusus Peralatan Audio dan Video di Toko | 3 Hari |
| 76. | Izin Perdagangan Eceran : Tekstil; Perlengkapan Rumah Tangga dari Tekstil; Perlengkapan Jahit Menjahit; Barang Logam Untuk Bahan Konstruksi; Kaca; genteng, Batu Bata, Ubin dan Sejenisnya; Semen, Kapur, Pasir dan Batu; Bahan Konstruksi dari Porselen; Bahan Konstruksi dari Kayu; Cat, Pernis dan Lak; Berbagai macam Material Bangunan; Bahan dan Barang Konstruksi Lainnya; Khusus Karpet, Permadani dan Penutup Dinding/Lantai di Toko; Furnitur; Peralatan Listrik RT dan Perlengkapannya; Barang Pecah Belahdan Perlengkapan Dapur dari Plastik; Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Tanah Liat; Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Bambu atau Rotan; Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur bukan dari Plastik, Tanah Liat, Bambu dan Rotan; Alat Musik; Peralatan dan Perlengkapan RT lainnya YTDL | 3 Hari |
| 77. | Izin Perdagangan Eceran : Alat Tulis Menulis dan Gambar; Hasil Percetakandan Penerbitan; Khusus Rekaman Musik dan Video di Toko; Khusus Peralatan Olah Raga di Toko; Khusus Alat Permainan dan Mainan Anak-Anak di Toko; Kertas, Karton dan Barang Dari Kertas/Karton | 3 Hari |

| | | |
|---|--|--------|
| 78. | Izin Perdagangan Eceran : Pakaian; Sepatu, Sandal dan Alas Kaki Lainnya; Pelengkap Pakaian; Tas, Dompot, Koper, Ransel dan Sejenisnya; Alat Fotografi dan Perlengkapannya; Alat Optik dan Perlengkapannya; Kacamata; Jam; Barang Perhiasan; Perlengkapan Pengendara Kendaraan Bermotor; Pembungkus dari Plastik; Khusus Barang Baru Lainnya YTDL; Barang Bekas Perlengkapan RT; Pakaian, Alas Kaki dan Pelengkap Pakaian Bekas; Barang Perlengkapan Pribadi Bekas; Barang Listrik dan Elektronik Bekas; Bahan Konstruksi dan Sanitasi Bekas; Barang Antik; Barang Bekas Lainnya; Hewan Ternak; Pakan Ternak/Unggas/ikan dan Hewan Piaraan; Bunga Potong/Florist; Tanaman dan Bibit Tanaman; Pupuk dan Pemberantas Hama; Perlengkapan dan Media Tanaman Hias; Barang Kerajinan dari Kayu, Bambu, Rotan, Pandan, Rumput dan Sejenisnya; Barang Kerajinan dari Kulit, Tulang, Tanduk, Gading, Bulu dan Binatang; Barang Kerajinan dari Logam; Barang Kerajinan dari Keramik; Lukisan; Barang Kerajinan dan Lukisan Lainnya; Mesin Pertanian dan Perlengkapannya; Mesin Jahit dan Perlengkapannya; Mesin Lainnya dan | 3 Hari |
| | Perlengkapannya; Alat-alat Pertanian; Alat-alat Pertukangan | |
| 79. | Izin Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar : Komoditi Padi dan Palawija; Komoditi Buah-Buahan; Komoditi Sayur-sayuran; Komoditi Hasil Peternakan; Komoditi Hasil Kehutanan dan Perburuan; Komoditi Tanaman Hias dan Hasil Pertanian Lainnya; Beras; Roti, Kue Kering, Kue Basah dan Sejenisnya; Kopi, Gula pasir, Gula Merah dan Sejenisnya; Tahu, Tempe, Tauco dan Oncom; Minuman; Rokok dan Tembakau; Komoditi Makanan dan Minuman YTDL; Tekstil; Pakaian; Sepatu, Sandal dan Alas Kaki Lainnya; Pelengkap Pakaian dan Benang; Bahan Kimia; Pupuk dan Pemberantas Hama; Aromatik/Penyegar (Atsiri); Bahan Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium dan YBDI dan YTDL; Kacamata; Barang Perhiasan; Jam; Tas, Dompot, Koper, Ransel dan Sejenisnya; Perlengkapan Pengendara Sepeda Motor; Barang Keperluan Pribadi Lainnya; Barang Elektronik; Alat dan Perlengkapan Listrik; Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Plastik/Melamin; Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Batu dan Tanah Liat; Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Kayu, Bambu atau Rotan; Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur bukan dari Plastik, Batu, Tanah Liat, Bambu atau Rotan; Alat Kebersihan; Perlengkapan RT Lainnya; Kertas, Karton dan Barang dari Kertas; Alat Tulis Menulis dan Gambar; Hasil Pencetakan dan Penerbitan; Alat Olah raga dan Alat Musik; Alat Fotografi, Alat Optik dan Perlengkapannya; Mesin kantor; Peralatan Telekomunikasi; Campuran Kertas, Karton, Barang dari Kertas, Alat Tulis Menulis, Alat Gambar, Hasil Pencetakan, Penerbitan dan Lainnya; Barang Kerajinan; Mainan Anak-Anak; Lukisan; Barang Antik; Barang Bekas Perlengkapan RT; Pakaian, Alas kaki, Perlengkapan Pakaian dan Barang Perlengkapan Pribadi Bekas; Barang Listrik dan Elektronik Bekas; Barang Bekas Campuran; Barang Lainnya | 3 Hari |
| 80. | Izin Perdagangan Eceran Melalui Media Untuk : Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium; Tekstil, Pakaian, Alas Kaki dan Barang Perlengkapan Pribadi; Barang Perlengkapan RT dan Perlengkapan Dapur; Barang Campuran Sebagaimana KBLI 47911 s.d 47913; Berbagai Macam Barang Lainnya | 3 Hari |
| 81. | Izin Perdagangan Eceran Atas Dasar Balas Jasa (fee) atau Kontrak | 3 Hari |
| 82. | Izin Perdagangan Eceran Keliling : Komoditi Makanan dari Hasil Pertanian; Komoditi Makanan, Minuman Atau Tembakau Hasil Industri Pengolahan; Bahan Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium; Tekstil, Pakaian, Alas Kaki dan Barang Keperluan Pribadi; Perlengkapan RT dan Perlengkapan Dapur; Kertas, Barang dari Kertas, Alat Tulis, Barang Cetakan, Alat Olah Raga, Alat Musik, Alat Fotografi dan Komputer; Barang Kerajinan, Mainan Anak-anak dan Lukisan | 3 Hari |
| 83. | Izin Pergudangan dan Penyimpanan Izin Aktivitas Cold Storage Izin Pergudangan dan Penyimpanan Lainnya | 3 Hari |
| 84. | Izin Portal Web dan/atau Platform Digital dengan Tujuan Komersil | 3 Hari |
| 85. | Real Estate yang Dimiliki Sendiri atau Disewa | 3 Hari |
| 86. | Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi Intelektual Properti Bukan Karya Hak Cipta | 3 Hari |
| 87. | Izin Salon Kecantikan | 5 Hari |
| Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (OSS – RBA) | | |
| 88. | Izin Usaha Konstruksi Gedung Industri; | 7 Hari |

| | | |
|--|---|---------|
| 89. | Izin Pengerukan; | 7 Hari |
| 90. | Izin Penyiapan Lahan | 17 Hari |
| Sektor Transportasi (OSS – RBA) | | |
| 91. | Izin Angkutan : Bus Khusus; Bus Dalam Trayek Lainnya; Bus Tidak Dalam Trayek Lainnya; Darat Khusus Bukan Bus; Taksi; Darat Lainnya Untuk Penumpang; Tidak Bermotor Untuk Penumpang; Bus Perbatasan; Bus Kota; Perbatasan Bukan Bus Dalam Trayek; Perkotaan Bukan Bus Dalam Trayek | |
| 92. | Izin : Angkutan Jalan Rel Wisata; Angkutan Jalan Rel Lainnya | 14 Hari |
| 93. | Izin : Aktivitas Pelayanan Kepelabuhanan Sungai dan Danau; Aktivitas Pelayanan Kepelabuhanan Penyeberangan; Aktivitas Pelayanan Kepelabuhanan Laut; Aktivitas Parkiran di Luar Badan Jalan (<i>Off Street Parking</i>) | 4 Hari |
| 94. | Izin : Angkutan Sungai dan Danau <i>Liner</i> (Trayek Tetap dan Teratur) Untuk Penumpang; Angkutan Penyeberangan Umum Dalam Kabupaten/Kota Untuk Barang; Angkutan Laut Dalam Negeri <i>Liner</i> dan <i>Tramper</i> Untuk Penumpang; Angkutan Laut Luar Negeri Untuk Barang Umum; Angkutan Sungai dan Danau <i>Tramper</i> (Trayek Tidak Tetap dan Tidak Teratur) Untuk Penumpang; Angkutan Sungai dan Danau Untuk Wisata dan YBDI; Angkutan Sungai dan Danau Untuk Barang Umum dan/atau Hewan; Angkutan Sungai dan Danau Untuk Barang Khusus; Angkutan Laut Dalam Negeri Pelayanan Rakyat; Angkutan Sungai dan Danau Untuk Barang Berbahaya; Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis Untuk Penumpang; Angkutan Laut Dalam Negeri Untuk Barang Umum; Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis Untuk Barang; Angkutan Penyeberangan dalam Kabupaten/ Kota Untuk Penumpang; | 7 Hari |
| 95. | Izin Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Umum; Izin Operasi Prasarana Perkeretaapian Umum; | 14 Hari |
| 96. | Izin Operasi Sarana Perkeretaapian Umum | 30 Hari |
| 97. | Izin : Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Khusus; Operasi Perkeretaapian Khusus; Pengalihan Izin Operasi Perkeretaapian Khusus | 30 Hari |
| 98. | Peningkatan Perkeretaapian Khusus (Peningkatan Panjang Jalur Kereta Api, Kelas Jalur Kereta Api, Kelas Stasiun Kereta Api, dan/atau Fasilitas Operasi Kereta Api, dan/atau Menambah Jumlah Rangkaian Kereta Api Khusus) | 60 Hari |
| 99. | Sertifikat Standar : Pembukaan Kantor Cabang Siupal (Risiko Menengah Tinggi); Perubahan Data Siupal/Siopsus (Risiko Menengah Rendah); Pemutakhiran Siupal/Siopsus (Risiko Menengah Rendah) | 5 Hari |
| 100 | Sertifikat Standar : Pembukaan Kantor Cabang Perawatan dan Perbaikan Kapal; Pemutakhiran 2 (dua) Tahunan | 1 Hari |
| 101 | Sertifikat Standar : Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (<i>Liner</i>) (Risiko Menengah Tinggi); Rencana Pengoperasian Kapal Omisi (Risiko Menengah Tinggi); Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi (Risiko Menengah Tinggi); Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi (Risiko Menengah Tinggi); Rencana Pengoperasian Kapal <i>Tramper/ Tramper</i> Khusus (Risiko Menengah Tinggi) | 3 Hari |
| 102 | Izin : Pembangunan/Pengembangan Pelabuhan Umum (Risiko Tinggi); Pengoperasian Pelabuhan Umum (Risiko Tinggi); Peningkatan Kemampuan Pengoperasian Fasilitas Pelabuhan dari Fasilitas Untuk Melayani Barang Umum (<i>General Cargo/Multipurpose</i>) Menjadi Untuk Melayani Angkutan Peti Kemas (Risiko Menengah Tinggi); Penetapan Peningkatan Kemampuan Pengoperasian Fasilitas Pelabuhan dari Fasilitas Untuk Melayani Barang Umum (<i>General Cargo/Multipurpose</i>) Menjadi Untuk Melayani Angkutan Curah Cair, Curah Kering, Kendaraan dan Roro (Risiko Menengah Tinggi) | 15 Hari |
| 103 | Izin : Kegiatan Kerja Keruk dan Penyiapan Lahan (Reklamasi) (Risiko Tinggi); Kegiatan Kerja Keruk (Risiko Tinggi); Kegiatan Kerja Reklamasi (Risiko Tinggi) | 7 Hari |
| 104 | Sertifikat Standar : Perpanjangan Persetujuan Kegiatan Kerja Keruk/Kerja Reklamasi/Kegiatan Kerja Keruk dan Reklamasi (Risiko Menengah Tinggi) | 7 Hari |

| | | |
|---|--|---------|
| 105 | Sertifikat Standar : Pembangunan/Pengembangan Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi); Pengoperasian Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi); Perpanjangan Pembangunan/Pengembangan Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi); Perpanjangan Pengoperasian Terminal Khusus/ TUKS (Risiko Menengah Tinggi); Penyesuaian Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi) | 10 Hari |
| Sektor Kesehatan, Obat dan Makanan (OSS – RBA) | | |
| 106 | Izin : Industri Produk Obat Tradisional Untuk Manusia (Usaha Mikro Obat Tradisional); Industri Alat Kesehatan Dalam Sub Gol 2101 (Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan dan PKRT) | 4 Hari |
| 107 | Izin : Perdagangan Eceran Barang dan Obat Farmasi Untuk Manusia di Apotek; Perdagangan Eceran Barang dan Obat Farmasi Untuk Manusia Bukan di Apotek (Toko Obat); Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Farmasi; Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Obat Tradisional; Perdagangan Eceran Obat Tradisional Untuk Manusia; | 9 Hari |
| | Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Kosmetika; Perdagangan Eceran Kosmetik Untuk Manusia (Toko Kosmetik); Perdagangan Eceran Alat Laboratorium, Alat Farmasi dan Alat Kesehatan Untuk Manusia | |
| 108 | Izin Rumah/Kedai Obat Tradisional | 9 Hari |
| 109 | Izin Aktivitas Kebersihan Bangunan dan Industri Lainnya (Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit Pada Bangunan, Permukiman, Industri Dan Tempat Usaha Lainnya di Wilayah) | 20 Hari |
| 110 | Izin Aktivitas : Pelayanan Penunjang Kesehatan (Unit Transfusi Darah/UTD Kelas Pratama, Unit Transfusi Darah Kelas Madya, Optikal dan Rumah Sakit Kelas Pratama); Rumah Sakit Pemerintah (Rumah Sakit Pemerintah Kelas C dan D); Rumah Sakit Swasta : Rumah Sakit Swasta Kelas C dan D; Klinik Swasta; Puskesmas; Pelayanan Kesehatan Tradisional (Penyelenggaraan Panti Sehat Berkelompok); Klinik Pemerintah (Klinik Pratama dan Utama Pemerintah); Pelayanan Kesehatan yang Dilakukan Oleh Tenaga Kesehatan Selain Dokter dan Dokter Gigi (Griya Sehat); | 7 Hari |
| Sektor Pendidikan dan Kebudayaan (OSS – RBA) | | |
| 111 | Izin Pendirian Pendidikan Formal dan Non Formal | 6 Hari |
| Sektor Pariwisata | | |
| 112 | Izin Usaha Angkutan Darat Wisata | 3 Hari |
| 113 | Izin Usaha Penyewaan Venue Penyelenggaraan Aktivitas MICE dan Event Khusus | 3 Hari |
| 114 | Izin Usaha Aktivitas Konsultasi Pariwisata | 3 Hari |
| 115 | Izin Usaha : Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran (MICE); Jasa Penyelenggaraan Event Khusus(<i>Special Event</i>) | 3 Hari |
| 116 | Izin Usaha : Aktivitas Seni Pertunjukan; Aktivitas Penunjang Seni Pertunjukan; Pelaku Kreatif Seni Pertunjukan; Pelaku Kreatif Seni Musik; Aktivitas Pelaku Kreatif Seni Rupa; Pariwisata Aktivitas Pekerja Seni dan Pekerja Kreatif Lainnya; Aktivitas Hiburan, Seni dan Kreativitas Lainnya | 3 Hari |
| 117 | Izin Usaha : Promotor Kegiatan Olah Raga; Fasilitas Stadion; Fasilitas Lapangan; Pengelolaan Fasilitas Olah Raga Lainnya; Fasilitas Olah Raga Beladiri; Fasilitas Pusat Kebugaran (<i>Fitness Centre</i>); Aktivitas Olah Raga Tradisional; Taman Rekreasi dan Taman Wisata; Aktivitas Hiburan dan Rekreasi Lainnya YTDL; Kolam Pemancingan; Wisata Agro; Permandian Alam; Wisata Pantai; Daya Tarik Wisata Buatan/Binaan Manusia Lainnya; Karaoke; Aktivitas Taman Bertema atau Taman Hiburan Lainnya; Daya Tarik Wisata Alam Lainnya; Aktivitas Perburuan | 3 Hari |
| 118 | Izin Usaha : Rumah Pijat; Aktivitas Kebugaran Lainnya | 3 Hari |
| Sektor Ketenagakerjaan (OSS – RBA) | | |
| 119 | Izin Pelatihan Kerja : Teknik Pemerintah; Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah; Industri Kreatif Pemerintah; Pariwisata dan Perhotelan Pemerintah; Bisnis dan Manajemen Pemerintah; Pekerjaan Domestik Pemerintah; Pertanian dan Perikanan Pemerintah; Pelatihan Kerja Pemerintah Lainnya | 3 Hari |

| | | |
|--|---|---------|
| 120 | Izin Pelatihan Kerja : Teknik Swasta; Teknologi Informasi dan Komunikasi Swasta; Industri Kreatif Swasta; Pariwisata dan Perhotelan Swasta; Bisnis dan Manajemen Swasta; Pekerjaan Domestik Swasta; Pertanian dan Perikanan Swasta; Pelatihan Kerja Swasta Lainnya | 5 Hari |
| 121 | Izin Pelatihan Kerja : Teknik Perusahaan; Teknologi Informasi dan Komunikasi Perusahaan; Industri Kreatif Perusahaan; Pariwisata dan Perhotelan Perusahaan; Bisnis dan Manajemen Perusahaan; Pekerjaan Domestik Perusahaan; Pertanian dan Perikanan Perusahaan; Pelatihan Kerja Perusahaan Lainnya | 3 Hari |
| Sektor Lainnya (Koperasi dan UMKM; Sosial) | | |
| | Izin Koperasi Simpan Pinjam Primer (KSP Primer); Unit Simpan Pinjam koperasi Primer (USP Koperasi Primer); Koperasi Simpan Pinjam Sekunder (KSP Sekunder); Unit Simpan Pinjam koperasi Sekunder (USP Koperasi Sekunder); Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Primer (KSPPS Primer); Unit Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Koperasi Primer (USPPS Koperasi Primer); Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Sekunder (KSPPS Sekunder); Unit Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Koperasi Sekunder (USPPS Koperasi Sekunder) | 4 Hari |
| 123 | Izin Aktivitas Sosial Pengumpulan Dana Keislaman; Izin Aktivitas Sosial Pengumpulan Dana Lainnya | 4 Hari |
| Perizinan Berusaha Untuk Mendukung Kegiatan Usaha (PB-UMKU) | | |
| 124 | Surat Izin Usaha Perikanan | |
| 125 | Pelayanan jasa Laboratorium Veteriner | |
| 126 | Praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (pelayanan paramedik veteriner) | |
| 127 | Praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (praktik dokter hewan untuk Warga Negara Asing) | |
| 128 | Praktik dokter hewan dan pelayanan paramedik veteriner (praktik dokter hewan untuk Warga Negara Indonesia) | |
| 129 | Registrasi PSAT Produksi Dalam Negeri Usaha Kecil (PSAT-PDUK) | |
| 130 | Izin Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan Kabupaten/Kota | |
| 131 | Izin Pengusahaan Sumber Daya Air (Wilayah Sungai Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota) | |
| 132 | Surat Keterangan Penjual Langsung Minuman Beralkohol Golongan B dan C (SKPL-B dan SKPL-C) | |
| 133 | Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi: Penerima Waralaba Berasal dari Waralaba Dalam Negeri | |
| 134 | Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi: Penerima Waralaba Lanjutan Berasal dari Waralaba Dalam Negeri | |
| 135 | Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi: Penerima Waralaba Lanjutan Berasal dari Waralaba Luar Negeri | |
| 136 | Tanda Daftar Gudang | |
| 137 | Label pengawasan/pembinaan tempat pengelolaan pangan di Kabupaten/Kota | |
| 138 | Sertifikat laik higiene sanitasi - di wilayah | |
| 139 | Sertifikat laik sehat - di wilayah | |
| 140 | Standar Kesehatan Pengolahan Pangan Industri Rumah Tangga | |
| 141 | Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) | |
| Perizinan Non OSS (Aplikasi Mandiri DPMPSTP) | | |
| 142 | Persetujuan Lingkungan | 60 Hari |
| 143 | Surat Keterangan Penyimpanan Barang | 7 Hari |
| 144 | Surat Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (SITP-MB) | 14 Hari |
| 145 | Keterangan Rencana Kota (KRK) /PKKPR | 30 Hari |
| 146 | Izin Mendirikan Bangunan (IMB)/PBG | 60 Hari |
| 147 | Sertifikat Laik Fungsi (SLF) | 15 Hari |
| 148 | Izin Kawasan Perumahan dan Kawasan Permukiman (Pengesahan <i>SitePlan</i>) | 15 Hari |
| 149 | Sertifikat Kepemilikan Bangunan Gedung/Pertelaan Bangunan | 7 Hari |
| 150 | Izin Trayek Untuk Angkutan Penumpang Dalam Trayek dan Teratur | 7 Hari |
| 151 | Persetujuan Hasil Analisis Dampak Lalu Lintas (ANDALALIN) | 30 Hari |

| | | |
|-----|--|-------------|
| 152 | Izin Praktik Tenaga Kesehatan | 7 Hari |
| 153 | Izin Kerja Tenaga Kesehatan | 7 Hari |
| 154 | Sertifikat Standar Penetapan Penyelenggaraan UTD Kelas Pratama di RS Pemerintah; Sertifikat Standar Penetapan Penyelenggaraan UTD Kelas Madya di RS Pemerintah; | 15 hari |
| 155 | Izin Penyelenggaraan Pendidikan Formal dan Non Formal | 15 Hari |
| 156 | Surat Keterangan Penelitian | 3 Hari |
| 157 | Izin Pengumpulan Uang dan Barang | 7 Hari |
| 158 | Izin Penyelenggaraan Reklame | 3 – 30 Hari |

Sumber : Keputusan Walikota Makassar Nomor 952/503 Tahun 2023

II.5 Penelitian Terdahulu

Tabel II. 3 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Hasil Penelitian Terdahulu | Hasil Penelitian Skripsi | Relevansi | Perbedaan |
|----|--------------------|--|--|--|---|
| 1 | Zami, M. Z. (2002) | Kualitas Pelayanan Publik Bale Madukara belum efektif, karena ada beberapa dimensi yang belum memenuhi kategori. | Pelayanan Prima di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar sudah efektif ditinjau dari beberapa indikator. | Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori dari Sinambela (2008:6) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan keseimbangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis menggunakan pendekatan studi kasus karena ingin mengetahui secara mendalam mengenai suatu kasus yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Prima Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta secara menyeluruh belum dikategorikan pelayanan prima, berdasarkan hasil penelitian penulis berkesimpulan dari 6 Dimensi yang ada terdapat 4 dimensi yang belum memenuhi ketegori berjalan, dan hanya 2 yang sudah memenuhi kriteria, dari hasil pengamatan, wawancara dan analisis penulis mengemukakan bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi unsur terpenuhi karena faktor internal dan |

| | | | | | |
|---|-------------------|---|--|---|---|
| | | | | | eksternal yang mempengaruhi berjalannya pelayanan publik yang kurang prima. Sedangkan, penelitian yang hanya 5 dimensi yang menjadi masalah dalam penelitian tersebut. |
| 2 | Rini, N. L (2010) | Implementasi LARASITA (layanan rakyat sertifikat tanah) telah berjalan cukup baik dan sudah cukup dapat meningkatkan kualitas pelayanan public. | Implementasi LARASITA (Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah) sebagai upaya peningkatan kualitas publik. Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) merupakan program yang memadukan teknologi informasi dengan pelayanan petugas BPN dalam bentuk pelayanan bergerak, diharapkan mampu menghapus praktik persoalan sertifikat tanah dan memberikan kemudahan serta akses yang murah dan | Dalam mewujudkan Implementasi Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar sudah tersedia berbagai jenis pelayanan perizinan. Yaitu sektor kelautan dan perikanan, sektor pertanian, sektor lingkungan hidup, sektor Perindustrian, sektor perdagangan, sektor pekerjaan umum, sektor transportasi, sektor Kesehatan, sektor Pendidikan, sektor ketenagakerjaan, dan sektor lainnya. | Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Implementasi LARASITA telah berjalan cukup baik dan sudah cukup dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari indikator implementasi yaitu standar kebijakan, sumber daya, komunikasi, karakteristik implementor, kondisi sosial ekonomi serta disposisi implementor maupun indikator kualitas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak/keadilan serta keseimbangan hak dan kewajiban sudah cukup baik. |

| | | | | | |
|---|----------------------|--|--|--|--|
| | | | cepat dalam mewujudkan kepastian hukum | | |
| 3 | Noviyanti, D. (2020) | Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat beberapa layanan yang belum optimal. Dapat dilihat dari belum adanya layanan teknologi yang ditetapkan dalam pelayanan SIM di Polres Karawang. | Penelitian ini sudah menunjukkan beberapa website dalam pelayanannya dikatakan lengkap, dilihat dari segi sistem antrian, aspirasi masyarakat, serta SOP dari pelayanan itu sendiri. | Reformasi Birokrasi dalam seluruh kehidupan menyebabkan tata pemerintahan yang baik dari berbagai sisi. Kualitas pelayanan publik yang sangat baik menjadi prioritas di sektor publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan ini berdampak pada kepuasan publik terhadap penyediaan layanan. Pengadaan layanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) adalah salah satu tugas dan fungsi pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh Polres Karawang. Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan pengadaan Surat Ijin Mengemudi | Hasilnya menunjukkan bahwa layanan belum berjalan optimal. Dengan demikian, belum bisa memuaskan penerima. Kurangnya dimensi pendukung adalah dalam aspek partisipasi dan kondisi. Layanan dengan menggunakan teknologi bisa memfasilitasi penyediaan layanan SIM untuk melakukan Layanan Online yang belum diterapkan di Polres Karawang. Menurut hasilnya, penelitian ini dilakukan untuk merubah keluhan dari masyarakat. |

| | | | | | |
|---|----------------------|--|--|---|--|
| | | | | (SIM) di Polres Karawang. Penulis menggunakan metode Kualitatif untuk mengukur kualitas layanan SIM C berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang mengacu pada transparansi, akuntabilitas, persyaratan, kesetaraan hak partisipatif dan Perimbangan hak dan kewajiban. | |
| 4 | Alfian, M. D. (2016) | Berdasarkan hasil penelitian ini ditinjau dari beberapa indikator, Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak. Sudah maksimal, hal ini ditandai dengan adanya tinjauan dari kantor kelurahan Kuala kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. | Pada Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar juga menggunakan teori dari Sinambela, (2006) yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak. | Dari hasil penelitian di ketahui Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban dan penghambat dalam pembuatan KTP, Kartu keluarga, dan Pembuatan | Berdasarkan hasil analisis data, untuk mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang maksimal di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja antara lain pihak kelurahan menambahkan beberapa unit komputer baru dan menyiapkan generator saat terjadi pemadaman listrik, melakukan sosialisasi, melakukan evaluasi dan pengawasan secara rutin serta menambah jumlah pegawai dan melakukan pembinaan terhadap kinerja pegawai. |

| | | | | | |
|---|--------------------|---|--|---|---|
| | | Serta sesuai dengan harapan masyarakat. | | Sertifikat Tanah yang menjadi Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Kelurahan Kuala Samboja adalah kurangnya unit komputer dan generator di kantor kelurahan kuala jika terjadi pemadaman listrik dan gangguan teknis dari fasilitas kantor kelurahan kuala. | |
| 5 | Sudaryanto. (2020) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku namun masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan. | Sama halnya dengan pelayanan public di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar juga terlaksana dengan baik dilihat dari beberapa indikator yang perlu ditingkatkan. | Dari observasi yang dilakukan ditemukan permasalahan masih ditemukan masyarakat yang kebingungan dalam pengurusan administrasi. Kemudian masih banyak warga Kota Pekanbaru yang belum melakukan kegiatan donor darah, belum semua instansi yang mewajibkan pegawainya untuk melakukan donor darah. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian | Dari penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan di Kantor UTD PMI Kota Pekanbaru sudah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik secara teori dan peraturan Menteri Kesehatan RI. Hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan adalah jumlah petugas medis yang melakukan pengecekan darah awal dan informasi tentang standar biaya |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>kualitatif guna mengatasi permasalahan tersebut menggunakan teori Lijan Sipoltak. Informan yang digunakan adalah aparatur unit donor darah dan masyarakat. Hasilnya, kualitas pelayanan publik sudah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku namun masih perlu peningkatan.</p> | |
|--|--|--|--|---|--|

II.6 Kerangka Pikir

Kegiatan dalam lembaga pemerintahan tidak lepas dari adanya kegiatan pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan menimbulkan dua citra yakni baik atau buruk. Ada 6 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Mahmudi (2015) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Latar belakang yang menjadi cakupan masalah pada penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat khususnya yang melayani kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan akan tetapi dalam kenyataannya masih banyak masalah yang ditemukan ketika

penulis melakukan observasi dan wawancara. Beberapa masalah yang ada pada Kantor (PTSP) adalah Transparansi, Pelayanan Pegawai, kinerja yang belum maksimal, dan tidak akuratnya informasi yang diterima oleh masyarakat. Penelitian akan difokuskan pada pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kantor (PTSP) kepada masyarakat. Kemudian dalam kegiatan tersebut ditemukan masalah atau kendala yang menghambat kegiatan pelayanan. Diharapkan dapat menemukan penanganan dari hambatan tersebut agar pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. Kemudian melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat tentang cara pandang mereka mengenai pelayanan di kantor (PTSP).

Gambar II. 1 Kerangka Pikir

