



**KEMUDAHAN DAN KEPASTIAN HUKUM PENGURUSAN IZIN USAHA
SECARA ONLINE MELALUI PTSP DIKAITKAN DENGAN PERDA
DKI JAKARTA No.12 TAHUN 2013 TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jeffry Latumahina
Universitas Bina Sarana Informatika

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Dikirim : 30 Juli 2021
Revisi pertama : 6 Agustus 2021
Diterima : 13 Agustus 2021
Tersedia online : 24 Agustus 2021

*Kata Kunci : Peraturan Daerah, PTSP,
Pelayanan Publik, Adsi Publik*

Email : jeffry.jlm@bsi.ac.id

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kemudahan dan kepastian hukum dalam pengurusan Izin Usaha Perdagangan secara online melalui Pusat Pelayanan Terpadu Terpadu Satu Pintu terkait dengan niat untuk mendirikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pasal (3) Peraturan Daerah, Peraturan DKI Jakarta No.12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tercapai dengan baik. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif atau disebut juga penelitian dokumen. Metode ini menggunakan data sekunder berupa hukum positif dan bahan pustaka seperti buku, karya ilmiah dan makalah seminar. Metode yuridis normatif ini digunakan untuk memahami realitas yang dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Wawancara atau diskusi, yaitu mengadakan sesi tanya jawab atau berdiskusi untuk mendapatkan data primer secara langsung dalam lingkup pemanfaatan layanan Izin Usaha Perdagangan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan hubungannya dengan peraturan daerah yang mengaturnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan kepastian hukum untuk memperoleh Izin Usaha Perdagangan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait dengan niat untuk mendirikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pasal 3 Perda No.12 Tahun 2013 belum tercapai dengan baik.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Untuk meningkatkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, dan memajukan industri atau dunia usaha, pemerintah harus berusaha meningkatkan jumlah investor yang ingin berinvestasi dalam membuka usaha. Selain itu, pemerintah juga harus memastikan kondisi daerah yang kondusif dan lingkungan persaingan yang sehat. Maka pemerintah harus menetapkan kebijakan dan standar prosedur pelayanan publik yang efektif untuk perizinan usaha.

Standar pelayanan publik di bidang perizinan dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian dalam proses perolehan izin usaha. Standar pelayanan publik ini juga dapat digunakan sebagai panduan bagi seluruh individu di unit pelayanan, dalam proses penyediaan layanan perizinan.

Secara umum, tujuan dan fungsi perizinan adalah untuk mengendalikan dari kegiatan pemerintah terkait dengan ketentuan yang memuat pedoman yang harus dilakukan baik oleh yang bersangkutan maupun oleh pejabat yang berwenang.

Tujuan perizinan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu: (Sutedi, 2011)

1. Dari sisi pemerintah.

Melalui sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah:

- a. Melaksanakan aturan adalah ketentuan yang tertuang dalam peraturan sesuai dengan realitas dalam praktiknya atau tidak dan bahkan mengatur ketertiban.
- b. Sebagai sumber pendapatan daerah.

2. Dari sisi publik.

Sedangkan untuk sisi publik, tujuan pemberian izin adalah :

- a. Untuk kepastian hukum.
- b. Atas kepastian hak.
- c. Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan memiliki izin.

Perizinan terkait bisnis adalah elemen penting investasi. Proses perizinan usaha yang tidak efisien, tidak tepat waktu, dan berbiaya tinggi pada akhirnya akan mengurangi jumlah investasi dan aktivitas karyawan. Pemerintah, sebagai penyedia, memiliki wewenang penuh sesuai dengan undang-undang yang ada untuk menentukan apakah izin usaha diizinkan atau tidak di lingkungan ekonomi.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk barang, jasa dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik (Mukarom & Wijaya, 2015).

Berdasarkan pemahaman tersebut, pemenuhan kegiatan pelayanan publik diatur berdasarkan regulasi yang dibuat pemerintah dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan pokok dan kesejahteraan masyarakat.

Sementara itu menurut Sinambela, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan apa pun yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang bermanfaat dalam sebuah koleksi atau unit dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik dengan suatu produk. (Sinambela, 2011)

Namun, sejak UU Pelayanan Publik diterbitkan masih banyak keluhan yang datang dari masyarakat karena merasa kurang puas dengan kinerja pemerintah dalam menjalankan birokrasi pelayanan. Hal ini didukung oleh pernyataan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Prof. DR. H. Yuddy Chrisnandi dalam pengantarnya terhadap Peraturan Menteri Perundang-undangan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi 2015-2019 yang menyatakan bahwa:

"Pelaksanaan reformasi birokrasi masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat dan dunia usaha. Di sana, kami masih menemui keterlambatan pelayanan, kinerja aparatur yang belum optimal, bahkan sampai menemukan penyimpangan oleh aparat. Untuk itu, kita perlu mengevaluasi pelaksanaan program reformasi birokrasi ini secara bersama-sama. Kami sudah memiliki regulasi dan kebijakan mengenai reformasi birokrasi, namun masih banyak implementasi yang tidak sesuai dengan harapan. Itulah yang harus kita tingkatkan bersama" (Indonesia, 2010).

Salah satu upaya pemerintah untuk mereformasi dan meningkatkan pelayanan publik adalah melalui penerbitan regulasi di bidang perizinan yaitu, regulasi mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Pelayanan Terpadu Satu/PTSP) yang akan berlaku dan dilaksanakan di setiap provinsi di Indonesia, termasuk DKI Jakarta.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) DKI Jakarta meratifikasi Peraturan Daerah Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Peraturan Daerah DKI Jakarta No.12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KEte). Peraturan ini dibentuk untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Peraturan PPTSP ini dibentuk dengan maksud untuk menjalankan amanat Pemerintah Pusat dalam hal kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam proses penyusunan draf, peraturan ini sudah diberlakukan harmonisasi ketentuan penyampaian layanan secara publik seperti Pasal 25 dan Pasal 26 UU No. 25 Tahun 2007 tentang Investasi, Pasal 9 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permendagri No.24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri No.20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. (Pengawasan Otonomi Daerah, n.d.)

Mantan Gubernur DKI Jakarta Joko Widodo (Jokowi) mengatakan dengan disahkannya peraturan PTSP tersebut, Pemprov DKI memiliki payung hukum untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan.

"Peraturan ini akan membuat pelayanan perizinan dan non perizinan yang lebih baik. Karena peraturan ini diatur mengenai pembentukan Badan PTSP dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sehingga masyarakat mendapatkan kejelasan saat mengajukan izin," kata Jokowi usai Rapat Paripurna Pengesahan Peraturan Daerah PTSP di DPRD DKI Jakarta. (*Perda Pelayanan Terpadu Satu Pintu BeritaSatu.Com*, n.d.)

Bentuk perizinan yang cukup penting dan sangat dibutuhkan oleh pengusaha dalam menjalankan usahanya adalah Izin Usaha Perdagangan. Izin usaha merupakan

bentuk izin yang diberikan pemerintah kepada pihak untuk menjalankan usahanya secara resmi.

Lisensi yang menyatakan legalitas bisnis sangat penting untuk dimiliki oleh semua orang yang akan mendirikan bisnis. Izin usaha menunjukkan bahwa bisnis tersebut tidak fiktif. Dengan memiliki izin usaha, perusahaan atau agensi lain akan percaya bahwa perusahaan yang Anda miliki sah. Memiliki izin usaha tentu akan berdampak sangat baik bagi pemilik usaha. Inilah pentingnya memiliki lisensi bisnis termasuk:

1. Bukti bahwa bisnis Anda tidak melanggar hukum
2. Sebagai Sarana Promosi dan Meningkatkan Kredibilitas Bisnis
3. Sebagai Persyaratan Untuk Mendukung Pengembangan Bisnis
4. Dapat Menyederhanakan Mendapatkan Proyek

Izin Usaha Perdagangan adalah surat yang diberi wewenang oleh lembaga pemerintah untuk seseorang atau badan yang akan melaksanakan kegiatan usaha atau usaha di bidang jasa, industri atau perdagangan. Izin ini diminta oleh individu dan badan hukum. Permohonan izin mendirikan usaha tidak hanya untuk perusahaan yang melakukan perdagangan lintas batas dan usaha skala besar tetapi juga untuk perusahaan regional dan skala kecil.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/MDAG/PER/9/2007 terakhir diubah berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 07/M-DAG/PER/2/2017 tentang Penerbitan Izin Usaha Perdagangan menyebutkan bahwa untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan membutuhkan Izin Usaha Perdagangan, selanjutnya disebut sebagai SIUP . (Randa Puang, 2015)

Berdasarkan latar belakang ini, penulis ingin melakukan penelitian dan diskusi lebih lanjut dengan mempertanyakan apakah kemudahan dan kepastian dalam mengajukan Izin Usaha Perdagangan online melalui Pusat Pelayanan Terpadu Satu Atap ini sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam Pasal (3) Peraturan Daerah DKI Jakarta No.12 Tahun 2013.

Pasal 3 Peraturan Daerah yang disebutkan di atas menyebutkan: (Indonesia, 2013)

Pasal 3 ayat (1):

"Tujuan penyelenggaraan PTSP adalah untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh perizinan dan non perizinan"

Pasal 3 ayat (2):

"Kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan/non perizinan mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan perizinan dan pelayanan non perizinan"

Pasal 3 ayat (3):

"Kepastian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kepastian hukum mengenai waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan"

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif atau disebut juga penelitian dokumen. Metode ini menggunakan data sekunder berupa hukum positif dan bahan pustaka seperti buku, karya ilmiah dan makalah seminar. Metode yuridis normatif ini digunakan untuk memahami realitas yang dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Teknik Pengumpulan Data

Kemudian Data Primer dikumpulkan melalui 1. Observasi Pengumpulan data yang berkaitan dengan rumusan masalah dengan melihat dan mengamati secara langsung aspek-aspek yang terkait dengan tata cara usaha perdagangan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Kacang 2. Wawancara tidak terstruktur melakukan a proses tanya jawab secara langsung kepada staf dan pengguna jasa Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Kacang (Unit Pelaksana PTSP/UP-PTSP) mengenai tata cara perizinan usaha perdagangan, kendala yang dihadapi tata cara Surat Izin Usaha Perdagangan (Surat Izin Usaha Perdagangan), dan cara mengatasinya.

Data Primer ini digunakan untuk memperoleh analisis data tanpa menggunakan rumus matematika atau angka

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Fokus penelitian ini adalah untuk melihat kemudahan dan kepastian hukum dalam pengurusan Izin Usaha Perdagangan secara online melalui Pusat Pelayanan Terpadu Terpadu Satu Pintu. Untuk melakukan analisis kemudahan dan kepastian hukum pengurusan perizinan SIUP, penulis menggunakan indikator yang terdapat dalam Pasal 3 Peraturan Daerah DKI Jakarta No.12 Tahun 2013 tersebut di atas, yaitu berdasarkan:

1. Tempatnya
 - a. Tempat masyarakat pelayanan mengakses PTSP.
 - b. Tempat untuk memverifikasi data.
2. Waktu penyelesaian layanan.

Ada kepastian berapa lama proses pelayanan selesai dari pengajuan dimulai sampai proses akhir pelayanan.
3. Biaya layanan
 - a. Informasi mengenai tarif.
 - b. Tidak ada biaya lain selain biaya yang diatur dalam Peraturan.
4. Persyaratan

Informasi mengenai persyaratan pengurusan perizinan.
5. Prosedur layanan
 - a. Tersedianya prosedur atau petunjuk dalam pelaksanaan sistem online yang ada dalam dokumen atau pengumuman dengan bahasa atau informasi yang dipahami pengguna jasa.
 - b. Proses pelayanan yang mudah dan jelas

6. Tata cara dan penyelesaian pengaduan perizinan
 - a. Pengelolaan Pengaduan Perizinan Pemberian Layanan.

Implementasi efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Kacang berdasarkan Pasal 3 Peraturan Daerah DKI Jakarta No.12 Tahun 2013.

1. Tempat

Dalam penyelenggaraan SIUP, pendaftaran dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi di Google Play atau App Store atau langsung melalui laman <http://Jakaevo.jakarta.go.id> atau secara online melalui <http://Jakaevo.jakarta.go.id> di kantor UP PTSP dan dibimbing oleh petugas.

Dalam melakukan pengurusan SIUP, pengguna jasa akan melakukan registrasi dengan mengisi data informasi yang diminta dan serta mengunggah dokumen persyaratan. Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan bahwa masih terdapat pengguna jasa yang kurang mahir dalam menggunakan multimedia.

2. Waktu Penyelesaian Layanan

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi waktu penyelesaian pelayanan untuk indikator kepastian waktu penulis menemukan bahwa karena beberapa izin usaha perdagangan sudah online, maka jaringan menjadi tolak ukur yang diutamakan. Jika Server mengalami masalah atau jaringan buruk / tidak ada koneksi sangat berpengaruh pada penginputan data mengenai pencapaian waktu efektif terlihat masih belum bisa dikatakan efektif hal ini dibuktikan dengan adanya salah satunya pemohon.

Dalam pengurusan izin usaha perdagangan pemohon masih membutuhkan waktu 120 menit untuk mendapatkan izin. Tidak jarang terjadi pengunggahan berkas pemohon di server yang tidak sesuai membuat proses permohonan sulit untuk dipantau, hal ini dibuktikan dengan adanya salah satunya Pemohon mengatakan bahwa hasil perijinan melebihi masa kerja yang di tentukan, sehingga pelayanan diberikan tidak bekerja secara efektif.

3. Biaya Layanan

Berdasarkan hasil penelitian dimensi biaya pelayanan dengan indikator adanya kejelasan rincian tarif Ditetapkan dan tidak adanya pungutan lain Selain biaya yang ditentukan dalam peraturan dalam praktek, adanya kejelasan tarif memang diketahui petugas memang memberikan informasi kepada para untuk biaya yang harus dibayar.

4. Persyaratan

Berdasarkan hasil penelitian tentang persyaratan dalam mengajukan Izin Usaha Perdagangan ditemukan bahwa sebelum mengurus pembuatan izin usaha perdagangan, pemohon harus terlebih dahulu menyiapkan dokumen-dokumen tertentu sebagai syarat administrasi. Ketentuan mengenai persyaratan ini telah dikomunikasikan dengan jelas secara online.

Akun layanan perijinan dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu akun Perusahaan dan akun individu dibagi sebagai berikut:

- a. Untuk mendaftar/memperoleh akun perusahaan/usaha, siapkan dokumen/data:
 - 1) NPWP Perusahaan
 - 2) Nama Perusahaan
 - 3) Email Perusahaan
 - 4) Alamat Perusahaan
 - 5) Nomor Telepon Perusahaan
- b. Untuk mendaftar/memperoleh akun perorangan, siapkan dokumen/data:
 - 1) Nomor Induk Kependudukan
 - 2) Kartu Keluarga
 - 3) Nama Pemohon
 - 4) Alamat Email Pemohon
 - 5) Nomor Telepon Pemohon

Semua persyaratan ini harus disiapkan dalam bentuk aslinya serta hasil pindaian asli untuk verifikasi. Masih banyak pengguna jasa PTSP yang tidak teliti dalam mengumpulkan persyaratan sehingga proses perizinan menjadi terlambat dan tidak lancar dan mengakibatkan ketidakpuasan konsumen.

5. Prosedur layanan

Berdasarkan indikator hasil penelitian dimensi prosedur pelayanan ditemukan bahwa belum tersedianya prosedur atau petunjuk pelayanan perizinan secara online dan proses pelayanan yang mudah dan jelas dalam pelaksanaannya, misalnya: ketersediaan infografis atau brosur mengenai tata cara perizinan atau instruksi di unit pelaksana UP PTSP, sehingga diperlukan petugas untuk menginformasikan tata cara perizinan secara langsung kepada pemohon. Untuk mendapatkan SIUP, pengguna jasa PTSP harus melalui prosedur sebagai berikut :

- a. Daftar dengan membuat akun online di website melalui <http://Jakaevo.jakarta.go.id> dengan mendaftarkan alamat email. Setelah itu, sistem akan mengirimkan notifikasi kepada pelamar baru untuk melakukan verifikasi dokumen persyaratan ke PTSP terdekat agar akunya dapat diaktifkan. Proses ini memakan waktu kurang lebih 1 (satu) hari kerja karena notifikasi ini sering mengalami delay beberapa jam dari waktu pendaftaran. Proses verifikasi manual bisa memakan waktu 1 (satu) hari.
- b. Setelah rekening diterima, pemohon memasukkan dan mengunggah dokumen yang diperlukan untuk permohonan SIUP-nya ke dalam sistem. Soalnya proses input dan upload tidak bisa terputus dan harus selesai dalam waktu 1 (satu) jam. Jika belum selesai maka harus dilakukan proses input dan upload ulang.
- c. Setelah melengkapi input dan mengunggah semua persyaratan, pemohon akan mendapatkan jadwal pengambilan yang diinginkan, termasuk formulir pendaftaran. Selain itu, perkiraan waktu pengambilan SIUP akan disampaikan melalui sistem. Dokumen di atas perlu ditandatangani, kemudian diserahkan secara fisik pada saat pengambilan SIUP. Namun seringkali keterbatasan dokumen perizinan yang dapat diproses dalam sehari mengakibatkan pengambilan SIUP biasanya juga mundur, dimana paling cepat 3 (tiga) hari kerja dan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja. Padahal sudah ditentukan

jadwal penjemputan tidak bisa langsung diambil. Terkadang baru bisa diambil keesokan harinya dan membawa dokumen asli lengkap.

Selanjutnya mengenai proses pelayanan, pemohon perizinan masih ada yang menemui kesulitan untuk menjalankan program perizinan online oleh karena karena belum terbiasa menjalankan aplikasi atau komputer, sehingga memerlukan bantuan dari petugas UP PTSP.

6. Tata cara dan penyelesaian pengaduan perizinan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menganalisis indikator prosedur dan penyelesaian pengaduan masalah perizinan di UP PTSP, diketahui bahwa Pemprov DKI Jakarta telah menyiapkan beberapa alternatif saluran pengaduan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Pengguna jasa PTSP dapat menyampaikan pengaduan pelayanan perizinan/nonperizinan langsung ke Kantor Penanaman Modal dan PTSP atau melalui alamat email pengaduanpspdki@gmail.com, ptsp.pengaduan@jakarta.go.id, twitter @PTSPDKIJAKARTA, dan saluran telepon langsung ke 1500164.

Berdasarkan pengamatan dan pernyataan dari beberapa pengguna jasa PTSP, sering dikemukakan bahwa pengguna jasa kesulitan menghubungi dan memanfaatkan pengaduan dan penyelesaian masalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah dan terpaksa memilih untuk datang langsung ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Adapun permasalahan yang penulis temukan dalam pengamatan adalah permasalahan yang berkaitan dengan keterlambatan penyelesaian izin yang melebihi waktu yang telah ditentukan, kesalahan pengetikan pada izin, informasi yang salah, berkas yang hilang/terpelesep dan informasi yang tidak lengkap.

Upaya yang dapat dilakukan agar Kemudahan dan Kepastian Hukum Memperoleh Izin SIUP Berbasis Online di PTSP dapat Tercapai Sesuai Indikatornya

1. Tempat

Indikator kemudahan dan kepastian hukum suatu pelayanan perizinan dalam hal tempat pendaftaran juga harus didukung oleh kemampuan multimedia yang baik oleh pengguna layanan itu sendiri.

2. Waktu penyelesaian layanan

Masalah kualitas jaringan masih menjadi kendala dalam proses pengajuan SIUP karena semua persyaratan harus diupload ke web Jakevo tanpa jeda. Pengguna jasa harus menggunakan provider yang baik untuk dapat melakukan proses perizinan dalam waktu yang singkat. Ada beberapa pengguna jasa yang menggunakan fasilitas internet di UP PTSP karena memiliki kecepatan yang cukup baik

3. Biaya layanan

Selain informasi yang sudah tersedia di website Jakevo, disarankan agar rincian tarif juga dapat dipasang di papan informasi sehingga pelamar dapat mengetahui tarifnya.

4. Persyaratan

Informasi mengenai persyaratan dokumen yang harus dilengkapi cukup jelas, pengguna jasa harus benar-benar membaca dan atau menyiapkan dokumen yang harus dilengkapi dengan benar. Hal ini dimaksudkan agar pengurusan SIUP berjalan lancar tanpa hambatan sehingga perizinan yang diinginkan dapat lebih cepat diperoleh.

5. Prosedur layanan

Selain informasi yang terdapat pada laman <http://Jakaevo.jakarta.go.id>, UP PTSP juga wajib menyediakan papan informasi dan/atau brosur yang memuat tata cara pelayanan yang lengkap, jelas dan mudah bagi pengguna jasa PTSP online.

6. Prosedur dan penyelesaian pengaduan perizinan.

Prosedur pengaduan dan upaya penyelesaian masalah perizinan harus dilakukan secara bertanggung jawab. Semua jalur yang disediakan untuk menyelesaikan masalah perizinan harus dilaksanakan dengan baik dan transparan agar dapat dipantau oleh masyarakat atau pengguna layanan lainnya

KESIMPULAN DAN SARAN

Kemudahan dan kepastian hukum dalam pengurusan SIUP melalui UP PTSP merupakan bagian dari tujuan didirikannya PTSP berdasarkan Pasal 3 Peraturan Daerah DKI Jakarta. Namun penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan dan kepastian hukum sebagaimana diamanatkan dalam peraturan daerah belum sepenuhnya tercapai.

Kemudahan dan kepastian hukum yang seharusnya lebih baik tercapai apabila faktor penghambat yang berasal dari pengguna jasa dan PTSP dapat ditanggapi secara serius sehingga penegakan dan implementasi peraturan daerah tentang PTSP dapat tercapai.

KAJIAN PUSTAKA

Indonesia, R. 2010. *Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019*. ii.

Indonesia, R. 2013. *Peraturan Daerah No.12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Mukarom, Z., & Wijaya, M. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. *Perda Pelayanan Terpadu Satu Pintu Disahkan - BeritaSatu.com*. (n.d.). Retrieved June 5, 2020, from <https://www.beritasatu.com/megapolitan/156376/perda-pelayanan-terpadu-satu-pintu-disahkan>

Randa Puang, V. M. . 2015. *Hukum Pendirian Usaha Dan Perizinan*. CV Budi Utama. Regional Autonomy Watch. (n.d.). *Kajian Regulasi Perda Provinsi DKI Jakarta No.12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di DKI Jakarta*.

Sinambela, L. 2011. *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sutedi, A. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika.