

Transformasi pelayanan perizinan sebagai upaya peningkatan pendapatan daerah (studi kasus pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi DKI Jakarta) = Transformation of licensing service as an effort to increase local revenue (case study in department for investment and integrated one stop services DKI Jakarta / Ratih Nur Aini

Ratih Nur Aini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500489&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Pelayanan Perizinan memiliki peranan penting di dalam pembangunan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan tahap pengendalian dan pengawasan. Pelayanan Perizinan yang baik terutama yang berkaitan dengan izin memulai usaha dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan investasi dan meningkatkan Pendapatan Daerah, karenanya pemerintah Provinsi DKI Jakarta berusaha untuk melakukan transformasi pelayanan perizinan yang memiliki image buruk di masa lalu. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi atau mendeskripsikan mengenai bagaimana transformasi pelayanan perizinan dilaksanakan dan bagaimana implikasinya terhadap Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini mengadopsi paradigma pos-positivisme dengan menggunakan metode kualitatif. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para informan yang telah dipilih. Transformasi pelayanan perizinan di DKI Jakarta dilakukan dengan melakukan transformasi pada organisasi pemberi layanan perizinan yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, melalui perbaikan terus menerus terhadap kebijakan dan prosedur pengurusan izin dan investasi yang merupakan bagian dari perbaikan terhadap struktur organisasi. Perbaikan juga dilakukan melalui peningkatan kualitas SDM dengan penekanan pada perubahan sikap menjadi ramah dan sopan serta penampilan yang rapi disertai dengan penegakan integritas dan komitmen anti korupsi, pemilihan SDM terutama untuk posisi pimpinan yang memiliki kompetensi teknis dan keahlian memimpin serta peningkatan keahlian komunikasi individu sekaligus organisasi. Selain itu transformasi pelayanan perizinan juga dilakukan dengan penggunaan teknologi modern yang memutakhirkan pelayanan perizinan manual menjadi pelayanan perizinan online. Transformasi pelayanan perizinan ini berjalan dengan baik di provinsi DKI Jakarta, terbukti dengan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat akan kinerja pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat semakin meningkat di setiap tahunnya. Transformasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dapat meningkatkan realisasi pencapaian investasi dan realisasi penerimaan retribusi daerah, juga berperan dalam menagih piutang Pajak Daerah melalui Program Tax Clearance

---

**ABSTRACT**

Licensing services have an important role in development starting from the planning, implementation, to the control and supervision stages. Good licensing services, especially those related to starting a business permit can be used as a tool to increase investment and increase regional income, therefore the DKI Jakarta Provincial Government is trying to transform licensing services that had a bad

image in the past. This study aims to explore or describe how the licensing service transformation is carried out and how it has implications for the Regional Revenue of DKI Jakarta Province. This study adopts the positivism paradigm using qualitative methods. Primary data sources were obtained through in-depth interviews with selected informants. The licensing service transformation in DKI Jakarta is carried out by transforming the licensing service provider organization, which is the Jakarta Capital Investment and One Stop Integrated Service Office, through continuous improvement of the permit and investment management policies and procedures that are part of the improvement in the organizational structure. Improvements were also made through improving the quality of human resources with an emphasis on changing attitudes to be friendly and polite as well as a neat appearance accompanied by enforcement of integrity and anti-corruption commitments, selection of Human Resources especially for leadership positions that have technical competence and leadership skills as well as increasing individual and organizational communication skills. In addition, the transformation of licensing services is also carried out by the use of modern technology that updates the manual licensing service into an online licensing service. This licensing service transformation is going well in the province of DKI Jakarta, as evidenced by increasing public satisfaction with the performance of licensing services provided by the Office of Investment and One Stop Integrated Services so that the value of the Community Satisfaction Index increases each year. The transformation carried out by DPMPTSP of DKI Jakarta Province can increase the realization of investment achievements and the realization of regional retribution revenues also plays a role in collecting Regional Tax receivables through the Tax Clearance Program.</p>