



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**“Evaluasi Program Online Single Submission pada Perizinan  
IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Bandung”**

Skripsi

Oleh

Mohammar Rafdy Farizan Bintang

2013310062

**Bandung**

**2019**



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**“Evaluasi Program Online Single Submission pada Perizinan  
IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Bandung”**

Skripsi

Oleh

Mohammar Rafdy Farizan Bintang

2013310062

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

**Bandung**

**2019**

## Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammar Rafdy Farizan Bintang

NPM : 2013310062

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Evaluasi Program Online Single Submission pada Perizinan IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 12 Agustus 2019

Mohammar Rafdy Farizan Bintang

## ABSTRAK

Nama : Mohammar Rafdy Farizan Bintang

NPM : 2013310062

Judul : Evaluasi Program Online Single Submission pada Perizinan IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

---

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Program Online Single Submission pada Perizinan IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami alasan-alasan yang mendasari dibentuknya sistem perizinan pelayanan terpadu satu pintu dan sejauh mana keberhasilan kebijakan.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 5 orang narasumber yang terdiri dari 1 pegawai dari Dinas Penanamam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan 4 orang pemohon pelayanan perizinan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mengetahui tata cara pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanamam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan juga keberhasilan kebijakan. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dengan system *Online Single Submission* menunjukkan hasil yang baik walau ada beberapa kendala yang menghambat durasi pelayanan perizinan dengan sistem *Online Single Submission* yang dilakukan oleh Dinas Penanamam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai kebijakan yang inovatif.

**Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, Perizinan, DPMPTSP Kota Bandung.**

## **ABSTRACT**

*Name : Mohammar Rafdy Farizan Bintang*

*NPM : 2013310062*

*Title : Evaluation of Online Single Submission Program of IMB Licensing by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.*

---

*The title of this research is “Evaluasi Program Online Single Submission pada Perizinan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung”. The purpose of this research is to know and understand the reasons of the establishment of the ‘pelayanan terpadu satu pintu’ licensing system and the success of the policy.*

*The sample used in this research is 5 resource persons. This study uses a qualitative research method with a type of descriptive research to find out the procedures for licensing services carried out by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung and the success of the policy. Data collection techniques in this research are interviews and document studies.*

*Based on the results of the research conducted, it can be said that ‘pelayanan terpadu satu pintu’ with the Online Single Submission system shows good results even though there are some obstacles that hinder the duration of licensing services with the Online Single Submission system carried out by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.*

***Keyword: Evaluation, Services, Licensing, DPMPTSP City of Bandung.***

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur atas terselesaikannya karya ilmiah ini sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik dari Universitas Katolik Parahyangan dengan judul skripsi “Evaluasi Program Online Single Submission pada Perizinan IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Adapun dengan diselesaikannya penelitian ini, penulis dapat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Diri peneliti sendiri, karena tanpa peneliti, skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo sebagai pembimbing sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Seluruh dosen dari jurusan Administrasi Publik.
4. Seluruh pihak dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yang telah menjadi narasumber.
5. Pihak keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan moral.
6. Fransisco Xaverio Museng Tuvaona, Dwyki Wahyu Rezani dan Kevin Parker.

Kalau peneliti ada melupakan pihak-pihak yang tidak disebutkan diatas, artinya pihak tersebut tidak penting selama proses penelitian berjalan dari awal hingga akhir. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna untuk pihak lain dan diizinkan untuk digunakan dalam rangka pendidikan.

Bandung, 12 Agustus 2019

Mohammar Rafdy Farizan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Identifikasi Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Definisi Publik .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Pengertian Pelayanan Publik .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Pengertian Administrasi Publik .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Pengertian Kebijakan Publik.....</b>	<b>12</b>
<b>2.5 Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Pengertian Online Single Submission .....</b>	<b>15</b>
<b>2.7 Evaluasi.....</b>	<b>15</b>

2.7.1 Evaluasi Program .....	16
2.7.2 Evaluasi CIPP.....	18
<b>2.8 Model Penelitian.....</b>	<b>20</b>
<b>2.9 Operasionalisasi Variabel.....</b>	<b>21</b>
2.9.1 Konteks.....	21
2.9.2 Input.....	21
2.9.3 Proses.....	21
2.9.4 Produk.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Peran Peneliti.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.4 Sumber Data .....</b>	<b>26</b>
3.4.1 Sumber Primer.....	26
3.4.2 Sumber Sekunder.....	26
<b>3.5 Teknik Pengumpulan.....</b>	<b>26</b>
3.5.1 Wawancara.....	27
3.5.2 Observasi.....	27
3.5.3 Studi Dokumen.....	28
<b>3.6 Analisis Data.....</b>	<b>28</b>
<b>3.7 Pengecekan Keabsahan Temuan .....</b>	<b>30</b>
<b>BAB IV Profil Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Kota Bandung .....</b>	<b>33</b>



4.1.1 Letak Geografis.....	33
4.1.2 Sumber Daya Manusia Kota Bandung.....	36
4.1.3 Struktur Pemerintahan Kota Bandung.....	37
4.1.4 Visi dan Misi Kota Bandung.....	38
<b>4.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung .....</b>	<b>38</b>
4.2.1 Tugas Pokok.....	40
4.2.2 Tujuan dan Sasaran DPMPTSP Kota Bandung .....	40
4.2.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung .....	41
4.2.4 Dasar Hukum.....	41
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
<b>5.1 Context Evaluation (Evaluasi Konteks) .....</b>	<b>42</b>
5.1.1 Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat Sebagai Client Perizinan.....	43
<b>5.2 Input Evaluation (Evaluasi Masukan) .....</b>	<b>46</b>
5.2.1 Sumber Daya Manusia.....	46
5.2.1.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.....	47
5.2.2 Sumber Dana.....	48
5.2.3 Sarana dan Prasarana.....	53
<b>5.3 Process Evaluation (Evaluasi Proses) .....</b>	<b>57</b>
<b>5.3.1 Waktu Pelaksanaan .....</b>	<b>58</b>
<b>5.3.2 Tempat dan Pelaksanaan Kegiatan .....</b>	<b>62</b>
5.3.2.1 Pendukung Program <i>Online Single Submission</i> .....	64
5.3.2.2 Kendala Program <i>Online Single Submission</i> .....	67

<b>5.4 <i>Product Evaluation</i> (Evaluasi Produk).....</b>	<b>69</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>73</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jumlah dan Nama Kelurahan Kota Bandung.....	40
Table 5.1 Rincian Penggunaan Dana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.....	48
Tabel 5.2 Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur.....	50
Tabel 5.3 Program Pelayanan Administrasi Perkantoran.....	50
Tabel 5.4 Program Peningkatan dan Pengembangan Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu.....	51
Tabel 5.5 Program Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi.....	51
Tabel 5.6 Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi.....	52
Tabel 5.7 Program Peningkatan Disiplin Aparatur.....	52
Tabel 5.8 Program Peningkatan Pengawasan dan Pengendalian Investasi.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Evaluasi CIPP.....	3
Gambar 2.2 Model Evaluasi CIPP Daniel L. Stufflebeam pada Wirawan 2016 <i>Evaluasi: Teori, Model, Metodologi, Standar, Aplikasi dan Profesi</i> . Telah disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.....	20
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Kota Bandung.....	37
Gambar 4.2 Layanan Perizinan DPMPTSP.....	39
Gambar 4.3 Struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.....	41
Gambar 5.2.1.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung.....	47
Gambar 5.2.3.1 Halaman Login DPMPTSP Kota Bandung.....	54
Gambar 5.2.3.2 Alur Kerja Perizinan Online DPMPTSP Kota Bandung .....	55
Gambar 5.2.3.3 Halaman Permohonan Perizinan DPMPTSP Kota Bandung.....	56
Gambar 5.1 Kegiatan Pemberian Informasi Terhadap Pemohon Perizinan.....	58
Gambar 5.2 Kegiatan Pemberian Informasi Terhadap Pemohon Perizinan .....	58
Gambar 5.7 Kegiatan pemberian informasi terhadap pemohon perizinan.....	59
Gambar 5.8 <i>Screenshot</i> Kontak dan Waktu Pelayanan DPMPTSP Kota Bandung via Whatsapp.....	60
Gambar 5.6 Tampak Depan (Jarak Dekat) Kantor DPMPTSP Kota Bandung.....	62

Gambar 5.7 DPMPTSP Kota Bandung Menerima Penghargaan Pada Tahun 2017.....	65
Gambar 5.12 Brosur Resmi DPMPTSP Kota Bandung.....	66
Gambar 5.13 Layanan Perizinan DPMPTSP.....	71
Gambar 5.14 IKM DPMPTSP Kota Bandung 1 April 2019 – 1 Mei 2019.....	72

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Panduan Wawancara.....83

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

## 1.1 Latar Belakang

Kebijakan publik merupakan sebuah istilah yang pasti selalu ada dalam hidup berbangsa dan bernegara, karena istilah tersebut memuat bagaimana langkah-langkah dan berbagai usaha Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik dan mengoptimalkan hasil-hasil kebijakan tersebut seperti apa yang diharapkan. Di Indonesia, sebagai bentuk pelaksanaan otonomi daerah, membolehkan pemerintah daerah setempat berfokus pada titik-titik penting sebagai bentuk mengakomodasi, melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat setempat yang disesuaikan dengan cara yang khas bagi masing-masing daerah agar daerah tersebut dapat menjadi daerah maju, selama hasil kreatifitas dan inovasi pemerintah setempat tidak berseberangan atau melanggar ketentuan hukum ataupun perundang-undangan. Sehingga dapat mewujudkan pemerintahan daerah yang dapat menjawab aspirasi masyarakat untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah untuk hadir di kehidupan masyarakat dalam bentuk pelayanan publik yang modern.

Seperti yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dan berdasarkan keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan berdasarkan keputusan

MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan kemudahan dalam setiap kegiatan pelayanan yang terjadi di birokrasi. Bahwa Negara melindungi segenap warga Negara terwujud dalam penjaminan pelayanan yang prima dan professional.

Maka mengacu pada penjelasan diatas (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) dapat dikatakan bahwa secara umum, instansi yang bergerak dalam bidang sektor pelayanan publik dalam bentuk barang dan jasa diamanatkan dan dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat, BUMN/BUMD, Pemerintah Daerah, dan seluruh kegiatan tersebut semata-mata dilakukan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Menurut Suaedi (2010:14) peran pemerintah yang moderat adalah terwujudnya pemerintah yang mampu:

- Menjamin ketersediaan pelayanan dasar secara berkualitas dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat;
- Memberikan perlindungan dari ancaman dan gangguan internal dan eksternal;
- Menjamin keadilan dalam dinamika ekonomi dan persaingan usaha;
- Menjamin keberlanjutan peningkatan taraf hidup masyarakat dengan memperhatikan aspek-aspek ekonomi, social, dan lingkungan hidup.

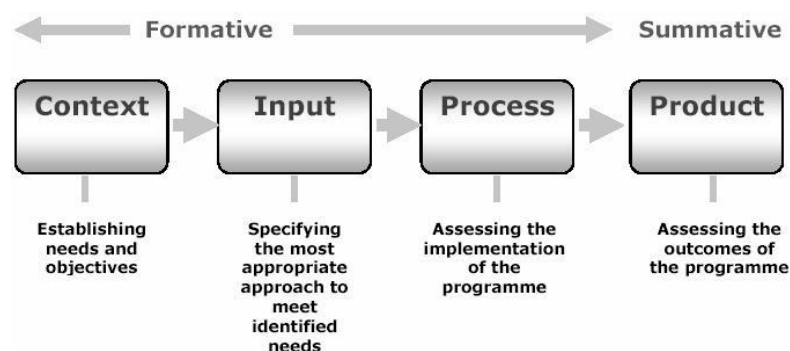
Keberhasilan suatu implementasi program Pemerintah dapat dilihat dari bagaimana terlaksananya tujuan program yang dimaksud dalam rangka pembangunan nasional, yang berarti bahwa seluruh rangkaian proses kegiatan dari perencanaan hingga implementasi menjadi indikator penilaian apakah program tersebut berhasil atau tidak. Hingga salah satu cara untuk melihat keberhasilan



tersebut adalah dengan melakukan “evaluasi program” yang menilai suatu program dari proses pembuatan hingga proses implementasi.

Stufflebeam (1971) mendefinisikan evaluasi sebagai “The process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives”. Yang dapat dimaknai dalam evaluasi ada beberapa unsur yaitu sebuah proses (*process*) perolehan (*obtaining*), penggambaran (*delineating*), penyediaan (*providing*) informasi yang berguna (*useful information*) dan alternatif keputusan. Dan menurut Zainul dan Nasution (2001) evaluasi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengambilan keputusan dengan menggunakan informasi yang diperoleh melalui pengukuran hasil belajar, baik yang menggunakan instrumen tes maupun non tes.

Dan Evaluasi menjadi faktor penting dalam menilai keberhasilan suatu program karena langsung bersinggungan dengan seluruh rangkaian teknis administrasi sebagai tata cara atau usaha-usaha yang dilakukan dalam menjalankan program atau kebijakan tersebut. Seperti yang dijelaskan pada CIPP Evaluation Model oleh Stufflebeam.



Gambar Model Evaluasi CIPP<sup>1</sup>

Model evaluasi yang digunakan pada program ini adalah model yang diciptakan oleh Daniel L. Stufflebeam, yaitu CIPP, yang bermakna *Context, Input,*

---

<sup>1</sup> *Loc.cit*

*Process*, dan *Product*. Menurut Daniel L. Stufflebeam, model CIPP dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah program, yaitu<sup>2</sup>:

1. Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*). Menurut Daniel Stufflebeam Evaluasi Konteks untuk menjawab pertanyaan “*What needs to be done?*” Evaluasi Konteks adalah untuk mengetahui apakah tujuan dan sasaran program sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.
2. Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*) untuk mencari jawaban atas pertanyaan “*What should be done?*” Evaluasi ini mengidentifikasi sumber daya dengan kata lain evaluasi masukan adalah kegiatan untuk menggambarkan alternative strategi, sarana dan prasarana, tenaga, prosedur, dana, dan aktivitas untuk mendukung pencapaian program yang telah dibuat.
3. Evaluasi Proses (*Process Evaluation*), bertujuan mencari jawaban atas pertanyaan “*Is it being done?*” Evaluasi proses merupakan penilaian tentang bagaimana suatu program dilaksanakan dan dijalankan. Evaluasi proses ini diarahkan pada sejauh mana kegiatan dilaksanakan di dalam sebuah program sudah sesuai dengan rencana.
4. Evaluasi Produk (*Product Evaluation*), diarahkan untuk mencari jawaban atas pertanyaan “*Did it succeed?*” Evaluasi produk adalah penilaian terhadap pengaruh dan keluaran dari program yang dijalankan. Evaluasi produk adalah untuk mengukur dan menilai capaian program serta kegunaan dan manfaat dari program tersebut.

Pada sekarang ini, bentuk pelayanan publik dalam Pemerintahan di Republik Indonesia, baik pusat ataupun daerah telah mengalami reformasi dan semakin di perbaiki demi mempermudah kualitas pelayan publik, yaitu dengan membentuk berbagai kebijakan-kebijakan dan program-program untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan publik. Reformasi birokrasi yang dilancarkan oleh pemerintah di Indonesia memiliki tujuan dan gagasan untuk menciptakan kinerja birokrasi

---

<sup>2</sup> Wirawan, *Evaluasi: Teori, Model, Metodologi, Standar, Aplikasi dan Profesi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016) 137.

pemerintahan yang memiliki integritas, memiliki kode etik, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan, dan pemerintah yang bekerja secara professional. Hal tersebut dicantumkan pada Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, diarahkan pada tiga hal, yaitu

1. Terwujudnya pemerintah yang bersih dan bebas KKN;
2. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat;
3. Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Pemerintah dari berbagai daerah (dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004) melakukan perubahan-perubahan terhadap tata cara mereka melayani masyarakat dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, dan hal tersebut berlaku juga di kota-kota besar seperti Kota Bandung.

Bandung merupakan salah satu dari 10 dalam kategori kota terbesar yang ada di Indonesia dengan keterangan sebagai Ibukota Provinsi Jawa Barat, dihuni oleh 2.490.622 jiwa<sup>3</sup>, dan dengan luas wilayah 167.67 km<sup>2</sup>. Ketiga hal tersebut secara otomatis menjadikan Kota Bandung sebagai pusat Pemerintahan Jawa Barat, berbagai tempat pelayanan publik seperti sarana kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan lain-lainnya. Dengan berlandaskan pada penjelasan tersebut maka dari itu dapat dikatakan bahwa tuntutan masyarakat Kota Bandung terhadap pemerintahnya semakin kompleks dan padat, termasuk salah satunya adalah perihal perizinan yang memerlukan persetujuan dari Pemerintah.

Salah satu inovasi program yang dapat dilihat adalah program *Online Single Submission* yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Bandung yang mengharuskan bahwa seluruh perizinan harus dilakukan secara elektronik sebagaimana yang diamanatkan dalam SK

---

<sup>3</sup> <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/104/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-bandung-2016-.html> diakses pada tanggal 28 Oktober 2018 pukul 19:20 WIB.

Kepala DPMPTSP No. 503/780-DPMPTSP Tentang Standar Pelayanan Secara elektronik yang berbunyi “Penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu untuk semua jenis izin dilakukan secara elektronik”<sup>4</sup>. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan lembaga dinas pemerintah Kota Bandung yang berlokasi di Jln. Cianjur No.34, Kacapingring, Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271, buka dari jam 08:00 pagi hingga jam 16:30 sore, hari kerja terhitung dari hari Senin hingga Jumat. Dan memiliki peranan dan fungsi dalam perihal perizinan atas 57 jenis perizinan terpadu di Kota Bandung yang dibedakan dalam 4 bidang yaitu, Bidang A, Bidang B, Bidang C, Bidang D, dimana dinas tersebut dibentuk berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Adapun tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mengakomodasi perihal perizinan maupun non perizinan yang terpadu, efisien dan transparan, yang dimulai dari tahap permohonan perizinan hingga diterbitkan dalam sebuah dokumen yang dilaksanakan dalam satu tempat demi meningkatkan kebutuhan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan.

Menurut data resmi yang didapat dari situs DPMPTSP Kota Bandung pada bagian Laporan Detail Survey Kepuasan Masyarakat Periode<sup>5</sup> menggunakan tujuh penilaian yang digunakan sebagai indikator keberhasilan program tersebut yang terdiri dari:

1. Biaya/Tarif Pelayanan
2. Kompetensi/Pengetahuan Petugas Layanan
3. Maklumat Layanan
4. Persyaratan Pelayanan
5. Produk/Jenis Layanan
6. Prosedur Pelayanan
7. Waktu Pelayanan

---

<sup>4</sup> SK Kepala DPMPTSP No. 503/780-DPMPTSP Tentang Standar Pelayanan Secara elektronik

<sup>5</sup> <https://dpmptsp.bandung.go.id/web/index.php/ikm> diakses pada tanggal 28 Oktober 2018 pukul 19:20 WIB.

Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna layanan publik<sup>6</sup>.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka peneliti memiliki minat untuk melakukan penelitian terhadap evaluasi program perizinan *Online Single Submission* yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bandung dengan judul penelitian: ***Evaluasi Program Online Single Submission pada Perizinan IMB oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.***

## **1.2 Rumusan Penelitian**

Dengan mengacu terhadap latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka untuk melihat teknis administrasi untuk menjelaskan keberhasilan program *Online Single Submission* Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTPSP) Pemerintah Kota Bandung, pertanyaan penelitian yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi dari program *Online Single Submission* DPMTPSP Pemerintah Kota Bandung dengan menggunakan teori evaluasi CIPP?

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Dengan mengacu pada latar belakang masalah yang diketik di atas, maka penelitian ini akan berfokus pada *context*, *input*, *process*, dan *product* yang disesuaikan dengan Teori Evaluasi CIPP.

1. Apa saja *context* yang mendasari program *Online Single Submission* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung?
2. Apa saja *input* dari kebijakan program *Online Single Submission* oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung?

---

<sup>6</sup> Agus Dwiyanto. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press, 2006, hal 45

3. Bagaimana tata cara *process* pelaksanaan program *Online Single Submission* oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung?
4. Apa *product* yang dihasilkan dari program *Online Single Submission* oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk?

1. Melakukan analisa terhadap konteks program *Online Single Submission* oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.
2. Melakukan analisa terhadap input dari program *Online Single Submission* oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.
3. Melakukan analisa terhadap proses pelaksanaan program *Online Single Submission* oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.
4. Melakukan analisa terhadap output yang dihasilkan dari program *Online Single Submission* oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Peneliti merasa adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Diharapkan tingkat keberhasilan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dapat dijadikan *role model* terhadap program-program publik yang lain dan dapat menginspirasi kota-kota lain dalam melayani masyarakat perihal perizinan.
2. Hasil penelitian ini sekiranya dapat diharapkan sebagai inspirasi terhadap Program Studi Administrasi Publik terutama dalam topik pelayanan publik. Dan hasil penelitian terhadap keberhasilan DPMPTSP Kota Bandung untuk seluruh staf di Kantor DPMPTSP Kota Bandung dan untuk masyarakat sebagai pengguna jasa layanan tersebut.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini berfokus pada evaluasi program *Online Single Submission* yang dilakukan oleh pihak Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Adapun jenis evaluasi ini dilakukan dan dijelaskan dengan *context, input, process, output*. Disisi lain, penelitian ini juga akan berusaha untuk mengidentifikasi masalah-masalah apa saja yang dianggap menjadi hambatan dan faktor-faktor apa saja yang mendukung proses pelaksanaan program. Maka dari itu, sistematika penulisan pada penelitian ini terdapat 6 bab, yang akan dimulai dari Bab 1 Pendahuluan, Bab 2 Kerangka Teori, Bab 3 Metode Penelitian, Bab 4 Profil Penelitian, Bab 5 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian, Bab 6 Kesimpulan dan Saran.

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**