

LISA IRYANI

EFEKTIVITAS PELAYANAN
PERIZINAN
TERPADU

SATU PINTU
KEPADA MASYARAKAT

(Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan
Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe)

UNIMAL **PRESS**

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KEPADA MASYARAKAT

(Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu
Pintu Kota Lhokseumawe)



universitas
MALIKUSSALEH

LISA IRYANI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KEPADA
MASYARAKAT**

(Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Kota Lhokseumawe)

UNIMAL PRESS

Judul: **EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KEPADA MASYARAKAT**

x + 62 hal., 15 cm x 23 cm

Cetakan Pertama: Januari, 2019

Hak Cipta © dilindungi Undang-undang. *All Rights Reserved*

Penulis:

LISA IRYANI

Perancang Sampul dan

Penata Letak: **Eriyanto**

Pracetak dan Produksi: **Unimal Press**

Penerbit:

UNIMAL PRESS

Unimal Press

Jl. Sulawesi No.1-2

Kampus Bukit Indah Lhokseumawe 24351

PO.Box. 141. Telp. 0645-41373. Fax. 0645-44450

Laman: www.unimal.ac.id/unimalpress.

Email: unimalpress@gmail.com

ISBN:

XXX – XXX –XXXX- XX-X

*Dilarang keras memfotocopy atau memperbanyak sebahagian atau
seluruh buku ini tanpa seizin tertulis dari Penerbit*

Abstrak

Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan mengarahkan kemampuan untuk kelancaran kegiatan dan memberikan kepuasan kepada orang lain. Pembentukan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu bermaksud untuk mewujudkan pelayanan publik cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik sedangkan tujuan yang hendak dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dan investor dalam rangka investasi. Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melakukan proses pelayanan perizinan meliputi 33 (tiga puluh tiga) jenis perizinan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini tidak menggunakan uji statistik, teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara serta dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan analisis kualitatif, dimana kegiatan analisis dilakukan sejak awal sampai selesainya pengumpulan data dengan meliputi proses analisis data melalui tahap pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi yang dilakukan secara interaktif. Hasil penelitiannya menunjukkan pola pelayanan yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu banyak menghasilkan kepuasan terhadap masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik dimana proses pelayanan perizinannya juga transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat – syarat. Walaupun saat ini belum banyak masyarakat yang mengetahui fungsi dan keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, hal ini terjadi dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Saat ini Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu baru membentuk 2 (dua) tim yaitu tim Pembina Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan tim Teknis Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang merupakan suatu solusi untuk mengatasi permasalahan – permasalahan pada Kantor Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.

This page is intentionally left blank

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim dan segala Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat-Nya serta selawat dan salam kita junjungkan ke pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kepada Masyarakat” (Studi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe)

Terwujudnya skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Akhirnya secara khusus penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda (M. Jafar Prang), ibunda (Salbiah) dan kakanda tercinta yang sampai saat ini terus memberi semangat bagi penulis dengan penuh tanggung jawab dan sabar hati selama penulis mengikuti pendidikan di Universitas Malikussaleh.
2. Bapak Dr. Muklir, S.Sos, SH, MAP, selaku pembimbing utama yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Maryam, S.Sos, selaku Pembimbing ke dua yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Drs. A. Hadi Arifin, M.Si. selaku Rektor Universitas Malikussaleh
5. H. Rasyidin, S.Sos, MA, selaku Pembantu Rektor I Universitas Malikussaleh.
6. Fauzi, S.Sos, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
7. Suadi S. Ag, M.Si, selaku Pembantu Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
8. Ti Aisyah, S.Sos, MSP, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
9. Seluruh dosen pengasuh mata kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
10. Bapak T. Adnan, SE, selaku Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.
11. Bapak Bakhtiar, SE, selaku Subbag. Tata Usaha Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.

12. Seluruh karyawan/karyawati Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.
13. Rekan-rekan mahasiswa dan sahabat yang telah banyak membantu baik tenaga, pikiran, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Demikian penyusunan skripsi ini, mudah-mudahan bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritikan dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga memberikan manfaat bagi kita semua dan mendapat keridhaan Allah SWT. Amin.

Lhokseumawe, Januari 2019
Penulis,

Lisa Iryani

Daftar Isi

Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix

BAB I

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Fokus Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Pengertian Pelayanan	11
2.3 Konsep Pelayanan Publik	12
2.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	17
2.5 Proses Pelayanan.....	19
2.6 Mekanisme Pelayanan Publik.....	22
2.7 Kriteria Pelayanan Publik.....	23
2.8 Kualitas Pelayanan	25
2.9 Pengertian Masyarakat.....	27
2.10 Hubungan Pelayanan dengan Masyarakat	28
2.11 Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	29
2.12 Maksud dan Tujuan dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	30
2.13 Ruang Lingkup dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	31
2.14 Mekanisme Pelayanan Peizinan Terpadu Satu Pintu	32

BAB III

METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3 Teknik Analisis Data	34

BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.....	35
4.1.2 Struktur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	36
4.1.3 Aktivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	38
4.1.4 Dasar Hukum Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.....	39
4.1.5 Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.....	40
4.1.6 Masih Banyak Masalah Yang Dihadapi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.....	44
4.2 Pembahasan	49
4.2.1 Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.....	49
4.2.2 Masih banyak masalah yang dihadapi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.....	52
BAB V	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
RIWAYAT PENULIS.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara professional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberi dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi on-line, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Oleh karena itu untuk mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberi pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuannya agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tanggal 6 Juli 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Bab XIII pasal 29 yaitu "Dengan ditetapkannya Peraturan ini, bagi pemerintah daerah yang belum mempunyai Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu wajib membentuk perangkat daerah tersebut paling lambat satu tahun sejak Peraturan Menteri ini ditetapkan, komitmen Gubernur Provinsi Naggroe Aceh Darussalam dalam memberantas KKN serta Peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat.

Untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik dibidang perizinan maka pemerintah kota Lhokseumawe telah menyatukan berbagai macam pelayanan tersebut dalam suatu wadah yang diberi nama "Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu" sesuai Peraturan Walikota Nomor 01 Tahun 2007 tanggal 26 Maret 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe. Pola Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Sejak dimulainya penerimaan pengurusan izin tanggal 05 Juni 2007 telah diterbitkan dokumen perizinan sampai dengan 31 Juli 2007 sebanyak 101 buah Surat Izin Usaha Perdagangan dan penerimaan retribusi Rp.6.950.000,-. Setelah aktif penerimaan pengurusan perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe atau mulai tanggal 05 Juni 2007 dirasakan adanya

permasalahan dimana belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, mekanisme izin dan tarif retribusi yang belum jelas serta masih kurangnya tenaga administrasi. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, saat ini asas pelayanan publik yang dijalankan dan diberikan kepada masyarakat berbanding terbalik dengan yang seharusnya, dimana asas transparansi belum bersifat terbuka tidak dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai, akuntabilitas yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan, peran serta masyarakat yang masih kurang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana aspirasi masyarakat kurang mendapat perhatian yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Hak dan kewajiban dari pemberi dan pelayanan publik yang sering tidak seimbang. Karena tujuan dari Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah mewujudkan pelayanan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM, aparatur dan sistem kinerja yang baik serta menciptakan kepuasan masyarakat sehingga masyarakat akan ikut aktif berperan serta dalam pelaksanaan daerah.

Paradigma adalah suatu konsepsi yang dapat mendasari seseorang untuk merefleksikan keyakinannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, sehingga pelanggan yang dilayani tidak lagi menyatakan bahwa pelayanan aparatur bahwa pelayanan aparatur pemerintah dalam melayani pelanggan selama masih bisa dipersulit kenapa dipermudah, kalau masih bisa dibayar kenapa mesti gratis, mumpung kita dibutuhkan, dll. Uraian ini menunjukkan bahwa selama ini aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat (pelanggan) belum mengacu pada pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan (pelayanan yang cepat, tepat, akurat, murah dan dengan pelayan yang ramah). Ungkapan ini memang sangat menggelitik aparatur yang salah satu tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain, 1) Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini

ialah tidak adanya disiplin kerja. 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagai mana mestinya. 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani. 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibat pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan. 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. 6) Tidak tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe?
2. Mengapa masih banyak masalah yang dihadapi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini perlu di tetapkan fokus penelitian, sehingga akan dapat diperoleh suatu kejelasan data yang tepat dan akurat terhadap aspek-aspek yang harus diteliti. Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.
2. Masih banyak masalah yang dihadapi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis masih banyak masalah yang dihadapi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat dibagi dua yaitu;

1. Secara Teoritis
 - a. Dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkeinginan meneliti masalah Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
 - b. Dapat menambahkan pengetahuan penulis dalam memahami Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
 - c. Menemukan informasi tentang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
2. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah Kota Lhokseumawe dalam upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik.
 - b. Tolak ukur sejauh mana pemerintah Kota Lhokseumawe melaksanakan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu pintu.

•

This page is intentionally left blank

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Menurut Budi Sulihanto (2008). Inilah contoh sebuah kabupaten yang berhasil menerapkan TIK dengan baik. Sekarang mereka menjadi daerah rujukan bagi daerah lain. Tapi mereka tak berpuas diri. Sejumlah terobosan terus digelar. Salahsatunya, membangun jaringan ke semua desa. Pagi itu, kesibukan lalu lintas di perempatan lampu merah depan Kantor Pemkab Kabupaten berjalan normal. Sejumlah kendaraan baik roda dua, roda empat, bahkan sepeda gayuh berlalu lalang seperti biasa. Tidak ada kemacetan layaknya Jakarta. Sese kali nampak pejalan kaki melewati trotoar di depan alun-alun yang terletak tepat di kantor Pemkab Sragen. CCTV (Closed Circuit Television) yang dipasang di jalan raya. Suasana lalu lintas di depan Pemkab Sragen itu nampak jelas terlihat dari layar laptop yang tengah dioperasikan oleh salah-satu staf bagian Litbang dan Data Elektronik Pemkab Sragen. Semua terpantau melalui CCTV yang dipasang di salah-satu sudut perempatan lampu merah. Tidak saja di perempatan lampu merah depan kantor Pemkab, CCTV juga dipasang di berbagai titik perempatan ruas jalan lain. Terdapat 14 titik lokasi yang sudah terpasangi CCTV sejak awal 2007, yakni 4 CCTV dipasang di dalam ruang kantor Pemkab, 2 CCTV di depan kantor Pemkab, dan 8 CCTV tersebar di berbagai sudut jalan di Kabupaten dengan penduduk sebesar 865.375 jiwa ini. Yang menarik, dalam waktu dekat Pemkab akan menambah pemasangan CCTV di 20 titik.

Perluasan akses menurut Budi, rencana memperbanyak CCTV dilatarbelakangi oleh manfaat yang langsung dirasakan setelah terpasangnya alat tersebut di sejumlah titik. “Melalui CCTV, keamanan di wilayah Sragen khususnya di tempat keramaian bisa terjaga. Begitu juga dalam hal ketertiban,” paparnya. Praktis, terobosan yang dilakukan Pemkab Sragen mendapat respon positif dari pihak kepolisian setempat serta masyarakat. Budi Sulihanto kepala Litbang & Data Elektronik Pemkab Sragen. Selain CCTV, Pemkab juga tengah berancang-ancang untuk membuka *hot spot* di

empat lokasi yang menjadi area publik. “Sehingga warga bisa akses internet gratis,” terang Budi.

Terobosan ini merupakan salah-satu trik Pemkab untuk mensosialisasikan TIK kepada masyarakat. “Kalau sudah ada akses internet, mereka kan jadi terpacu untuk menggunakannya,” ujar Budi lagi. Tidak berhenti di situ. Sebuah TV Plasma ukuran 4 x 4 meter akan ditempatkan di sekitar alun-alun sebagai sarana pemberi informasi kepada masyarakat. “TV plasma juga bisa difungsikan sebagai sarana untuk menghibur warga. Semisal ada tayangan yang menarik atau teleconference dengan pusat, kita bisa sharing lewat TV tersebut,” demikian tutur pria lulusan Fakultas Pertanian UNS ini. Apa yang dilakukan Pemkab Sragen dengan memperbanyak CCTV, membuka *hot spot*, memasang TV plasma merupakan pengembangan lebih lanjut dari pemanfaat ICT (*Information and Communication Technology*) terkait dengan program e-government.

Boleh dibilang, cukup banyak terobosan yang dilakukan Pemkab Sragen dalam penggunaan TIK sehingga membuat daerah ini menjadi salah-satu rujukan kebanyakan kabupaten/kota di Indonesia sebagai model percontohan e-government. Bisa dipastikan, setiap minggu selalu ada tamu berkunjung ke kabupaten yang terletak di Jawa Tengah ini. Bila dikilas balik, sejak 2002, kabupaten yang dinahkodai Untung Wiyono ini mulai menggunakan TI untuk menjalankan roda pemerintah. Mulai dari conneting semua satuan kerja hingga ke tingkat kecamatan, penggunaan beragam aplikasi, pelayanan publik satu pintu secara elektronis hingga melatih SDM di pemerintah agar mengerti, paham dan kini terbiasa bekerja secara elektronis. Salah-satu indikatornya bila dilihat dari penggunaan aplikasi Kantaya. Praktis semuanya serba online mulai dari *daily report/monitoring/controlling* setiap satker, pengiriman data mengenai informasi dan *monitoring* proyek/kegiatan pada setiap satker, agenda kerja pada setiap satker, surat diskusi hingga forum diskusi.

M.Isnadi Kepala BPT (Badan Pelayanan Terpadu) Sragen. Kabupaten yang separo lebih penduduknya berprofesi sebagai petani ini tak luput dari fokus utama mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan. “Alat untuk meningkatkan kualitas layanan ya dengan TI” tukas Untung. Nah, jangan heran bila kantor pelayanan terpadu (KPT) yang pertengahan tahun lalu berubah menjadi badan

pelayanan terpadu (BPT), memang menyajikan layanan yang sangat menarik. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Perizinan dengan sistem *one stop service*, proses layanan berlangsung efisien, cepat, dan transparan. “Proses dokumen juga berlangsung secara otomatis disertai adanya fasilitas tracking dokumen,” terang Kepala BPT, M. Isnadi. Dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia, menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, karena hal ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Hal itulah, menurut Isnadi, yang langsung ditangkap Pemkab Sragen dengan segera membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) melalui Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 Tahun 2002 tanggal 24 Mei 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen, sedangkan operasional secara resmi dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2002 oleh Bupati Sragen. Kebijakan ini didukung sepenuhnya pula oleh legislatif dengan surat Ketua DPRD Kabupaten Sragen Nomor 170/288/15/2002 tanggal 27 September 2002 perihal Persetujuan Operasional UPT Kabupaten Sragen. Untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka selanjutnya pada tahun 2003 telah dikuatkan dengan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2003 dalam bentuk kantor pelayanan terpadu kabupaten Sragen.

Kemudian untuk meningkatkan kualitas layanan maka pada tanggal 20 Juli 2006 institusi tersebut diubah menjadi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten dengan Perda Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006. Saat ini lama waktu pengurusan izin, menurut Isnadi, makin diperingkat. Meski sudah ada aturan waktu, biasanya dipercepat hingga 65% nya. “Jadi kalau dalam aturan waktunya satu minggu, kami bisa menyelesaikannya hanya 3 hari,” ujarnya. Bahkan pada tahun ini, BPT mempercepat waktu pelayanan hingga 76%. Hasilnya? Indeks kepuasan masyarakat menyentuh angka 83,6. Sebagai gambaran, BPT menangani 59 perizinan dan 10 non perizinan. Pembagian kewenangan pelayanan telah dilimpahkan ke tingkat kecamatan berjumlah 17 perizinan.

Penggunaan TIK diakui Isnadi mampu menggerakkan sektor ekonomi. Tak hanya asal bicara, ia langsung menyodorkan sejumlah

data. Dari tahun 2002 ke 2006, penyerapan tenaga kerja di sektor industri dari 40.785 jiwa menjadi 58.188 jiwa, investasi dari 592 miliar menjadi Rp 1,2 triliun, perusahaan yang memiliki perizinan (legalitas usaha) dari 6.373 perusahaan naik 10.293 perusahaan, perkembangan jumlah perizinan melonjak 100 persen lebih dari 2.027 menjadi 5.274, hanya dalam tempo empat tahun (2002 – 2006).

Banyak daerah lain yang datang untuk studi banding ke Sragen. Onlinekan desa sepertinya, pembangunan TIK di Kabupaten ini tak pernah berhenti. Tahun ini, Pemkab membangun jaringan ke tingkat desa yang berjumlah 208 desa. Targetnya akhir Desember ini, tersedianya infrastruktur praktis dibarengi dengan kesiapan perangkat desa yang akan mengoperasikan komputer berikut aplikasinya.

Dari hasil penelitian Yayan Kurus (2008) yang berjudul penelitian “Zamannya Pelayanan Terpadu” (Studi Kantor Pelayanan Terpadu Sragen) mengatakan bahwa kantor pelayanan terpadu (KPT) telah menjadi ciri khas layanan publik di era *e-government*. Peran teknologi informasi tak hanya membuat layanan perizinan yang mudah, cepat dan transparan, melainkan mampu mendongkrak pendapatan asli daerah (PAD). Melalui KPT, yang namanya rantai birokrasi, tahapan prosedur yang harus dilalui, lamanya waktu sampai jumlah biaya yang harus dikeluarkan bisa dipangkas dan diketahui dengan mudah oleh publik. Pada prinsipnya teknologi di KPT tak ubahnya teknologi yang ada di sebuah kantor-kantor, Itu berarti, anda sebagai pejabat di daerah tak gentar bahwa dalam membangun sisi TI di KPT. Semuanya bisa diperoleh dan dipelajari dengan mudah. Meski begitu, ada beberapa hal yang sebaiknya justru anda perhatikan ketika hendak membangun KPT, yaitu faktor sumber daya manusia (SDM) atau pegawai pemerintah yang bekerja di KPT. Sebab, boleh dikata tulang punggung baik atau tidaknya rapor kinerja KPT sangat tergantung dengan SDM-nya.

Kata Taufik Effendi, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara seperti dikutip dari situs www.menpan.go.id. Petingnya factor SDM, juga dikatakan Syailendra Vice President Enterprises PT. Telkom Indonesia Tbk, dimana aparat pemerintah harus bersedia merubah paradig pelayanannya, baik itu mulai dari cara berpikir, bersikap

sampai melayani ke masyarakat, bahkan perlu dibuat training khusus terlebih dahulu agar ada perubahan yang signifikan.

Penulisan Wahyudi (skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kantor pelayanan terpadu (KPT) Sragen mempunyai tugas pokok membantu bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah dibidang pelayanan terpadu baik dibidang perizinan maupun non perizinan. Sedangkan fungsi KPT adalah merumuskan kebijaksanaan teknis dibidang pelayanan terpadu, penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang pelayanan terpadu. Untuk melaksanakan fungsi pelayanan tersebut kantor pelayanan terpadu Sragen menggunakan sistem satu pintu dimana dalam mengajukan permohonan baik perizinan maupun non perizinan pemohon cukup datang ke KPT Sragen dengan membawa berkas yang disyaratkan. Setelah melalui proses yang sederhana dan transparan pemohon bisa langsung mengambil hasil permohonan di KPT dengan tidak harus mengurus lagi di kantor lain. Dengan demikian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi KPT Sragen dalam memberikan pelayanan perizinan di kabupaten Sragen telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Sragen Nomor 6 Tahun 2005 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan dibidang perizinan kepada Kepala KPT. Dalam melaksanakan tugas pokoknya dan fungsi KPT Sragen tidak terlepas dari berbagai kendala, namun demikian kepala KPT Sragen selalu melakukan perbaikan dan evaluasi kinerja untuk mengatasi setiap hambatan yang ada.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai suatu kebijakan dapat diidentifikasi sebagai suatu rencana tingkat tinggi yang menyeluruh, khususnya dari pemerintah, yang mencakup tujuan umum dan prosedur yang dapat diterima. Kebijakan juga dapat didefinisikan sebagai upaya tertentu yang dipilih dari berbagai kondisi sekarang dan yang akan datang. Oleh karena itu kebijakan publik, pada dasarnya adalah suatu keputusan yang dimasukkan untuk mengatasi permasalahan tertentu, untuk melaksanakan kegiatan tertentu, atau untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilaksanakan oleh instansi yang berkewenangan sesuai dengan bidang tugasnya (Manila, 1996 : 32).

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999 : 571) diartikan sebagai :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang atau jasa
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan adalah kegiatan dilakukan dengan memberikan kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran operasional kegiatan. Pelayanan merupakan salah satu bentuk menggerakkan kemampuan seseorang untuk kelancaran operasional kegiatan dan memberikan pelayanan kepada orang lain. Selanjutnya (Sunu, 1998) juga mengatakan, pelayanan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan memberikan kemampuan seseorang atau keinginan dan kebutuhan sejumlah orang atau masyarakat.

Layanan adalah produk yang disediakan oleh *proveder*, *provider* harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan "*Consumer*" jika ditarik ke dalam pola hubungan pemerintah, maka pemerintah sebagai *provider* dan masyarakat sebagai *Consumer* demikian pula posisi keduanya dapat menjadi sebaliknya artinya masyarakat sebagai *provider* memberikan legitimasinya kepada pemerintah untuk mengatur, mengarahkan melindungi dan melayani masyarakat (Nidraha, 2000 : 6).

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Lijan, 2006 ; 5)

Pengertian umum pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003)

2.3 Konsep Pelayanan Publik

Pemerintah pada hakikat adalah pelayanan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan

kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998 : 139) karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 1998 :119) hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat berbangsa dan bernegara.

Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi seperti yang telah digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu *responsive* dan adaptif dan sekaligus dapat membangun “kualitas manusia” dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi, 1989 : 213).

Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Di samping pengertian di atas, LAN dalam Widodo (2001 : 271) disebutkan bahwa :

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk keinginan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memiliki ciri-ciri yang sama dengan pelayanan oleh dunia usaha, yang bertujuan berusaha memenuhi harapan pelanggan, merebut kepercayaannya, karena kepercayaan

pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi (Supriyanto, 2001 : 13).

Pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu melalui kepentingan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2000 : 26).

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pelayanan prima, karena itu sebagai aparatur pelayan dituntut untuk menciptakan citra positif dimata pelanggan melalui :

1. Peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek komunikasi, psikologis, dan perilaku dalam melayani (paradigma senang dilayani, menjadi gemar melayani)
2. Menciptakan citra positif dimata pelanggan dengan cara, menemukan cara terbaik, penerapan interaksi sosial yang baik dengan pelanggan, serta pengelolaan lingkungan kerja yang dapat memotivasi karyawan/pegawai untuk berfokus pada pelanggan.
3. Membuat pelanggan merasa diperhatikan. Perhatian bagi seorang aparatur pelayan kepada pelanggannya dapat menyenangkan pelanggan, dapat memuaskan pelanggan dan dapat merubah keluhan pelanggan menjadi senyuman.
4. Menyelaraskan antara apa yang dikatakan dengan cara mengatakannya melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata.
5. Mengenai siapa pelanggan anda, dan apa kebutuhannya. Pelanggan membeli sekian produk, juga pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Menurut (Widodo, 2001 : 271) ada lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai antara lain meliputi :

1. *Tangible* (terjemahan), seperti kemampuan fisik, peralatan, personel dan komunikasi material.
2. *Realible* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiviness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Emphaty* (empati), perhatian perorangan pada pelayanan.

Lebih lanjut (Widodo, 2001 : 22) mengemukakan bahwa sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar berkualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya sebagai berikut :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana).
2. Mendengar pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparan).

Ada beberapa alasan pemerintah terhadap arti pentingnya manajemen pelayanan publik masih terbatas. Alasan tersebut antara lain :

1. Instrument pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisien dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatan, aparat pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada kekuatan pasar atau kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak ada diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping atau ke atas. Hal ini disebabkan karena belum adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dilakukan secara nasional berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum.
4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan "*etic*" yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi), dari pada "*emic* " yakni pandangan yang menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun konsumen masih relatif rendah, sehingga cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi apabila pelayanan yang bersifat cuma-cuma.

6. Penyelenggara pemerintah yang demokrasi yang cenderung refresif seperti yang selama ini dipraktekkan selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat (Moenir, 2002 : 122-133)

Pemberian layanan sangat diharapkan oleh masyarakat dari pemerintah keinginan manusia dan masyarakat akan terpenuhi dengan layak jika pemerintah melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan bagi masyarakat baik itu dibidang kebutuhan sehari-hari sampai kepada iklim dari kondisi lingkungan yang kondusif, aman dari konflik pertikaian yang memungkinkan setiap masyarakat dapat beraktifitas secara wajar dan sempurna.

Pemerintah pada hakikat ialah pelayan bagi masyarakat, pemerintah terwujud untuk memberikan layanan bagi masyarakat bukan masyarakat yang melayani pemerintah. Pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberian layanan dalam hal ini aparatur pemerintah sendiri.

Kurangnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dikarenakan oleh :

- a. Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya, bekerja dan melayani seenaknya saja. Maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.
- b. Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas dan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran tugas yang ada.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai mencari penambahan pendapatan dengan melaksanakan praktek penjualan jasa layanan pada jam kerja.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya oleh atasan, akibatnya hasil kerja yang dicapai tidak memenuhi standar yang telah ditentukan.
- f. Fasilitas pelayanan yang kurang memadai, menimbulkan keterlambatan dalam mewujudkan hasil kerja nyata (Moenir, 2000 : 88)

2.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu : (1) layanan dengan lisan (2) layanan melalui tulisan dan (3) layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkomunikasi.

1. Layanan dalam bentuk lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan Masyarakat penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang di harapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, harus menguasai masalah-masalah tambang, meskipun pada garis besar saja. Demikian juga jika ia menjadi petugas pada stand barang-barang hasil industri mobil, ia harus menguasai masalah-masalah yang berkaitan dengan industri permobilan secara garis besar.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah-ramah.
- d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasyikan “ngobrol”. Dimana tamu segan untuk ngobrol hal-hal yang tidak penting karena sikap karyawan yang disiplin, walau dalam keadaan sepi.
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan. (Moenir ; 2000)

2. Layanan dalam bentuk tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Apalagi kalau diingat bahwa system layanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan

melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dalam yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga : kedua layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya. (Moenir ; 2000)

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis pelayanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini pun faktor kecepatan dalam pelayanan (pekerjaan) menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Mengenai faktor kecepatan, hal itu dapat dilakukan apabila prinsip “pekerjaan yang dapat ditangani sekarang, sekarang dikerjakan, tidak ditunda nanti atau esok hari” dipegang teguh. Sifat gemar menunda adalah sifat yang harus dibuang jauh karena sifat itu dapat menjadi hambatan bagi kemajuan dan kepercayaan. Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan 3 hal penting seperti berikut :

- a) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
- b) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang diisyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.

- c) Disiplin dalam hal waktu, prosedur atau metode yang telah ditentukan (Moenir, 2000 : 192)

Bentuk pelayanan terdiri dari pelayanan prosedural dan pelayanan struktural. Di samping itu juga dalam pelayanan dibutuhkan layanan prima (Ruslan 1997 : 290) mengatakan pelayanan prima adalah bagaimana upaya meningkatkan kemampuan personil perusahaan agar dapat menumbuhkan didikan dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan.

Ada beberapa orang yang berhasil dalam pelayanan yaitu:

1. Orang dengan sikap positif dan pandangan yang riang.
2. Orang yang secara tulus senang bekerja dengan dan untuk orang lain.
3. Orang yang kemampuan untuk menempatkan pelanggan pada pentas pusat ketimbang diri mereka sendiri.
4. Orang dengan tingkat energi yang tinggi dan yang senang akan langkah yang cepat.
5. Orang yang memandang pekerjaan terutama sebagai profesi hubungan manusia.
6. Orang yang fleksibel dan menyukai tuntutan dan pengalaman baru.
7. Orang yang dapat membiarkan pelanggan untuk benar (Walaupun mereka tidak demikian) (Martin, 1992 : 3).

2.5 Proses Pelayanan

Proses pelayanan adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan (Moenir, 2000 : 17). Layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat antara lain :

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai.
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
3. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai.
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat.
5. Dengan adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila (Sugianti dan Supriyanto 2001 : 15).

Layanan yang baik dapat memuaskan pelanggan sehingga berdampak positif bagi masyarakat sehingga adanya peningkatan dan pengembangan dalam melakukan pelayanan untuk mencapai harapan pelanggan, merebut kepercayaan, karena kepercayaan pelanggan.

Adapun menurut Sugianti dan Supriyanto (2001 : 15) proses pelayanan adalah :

1. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar.
2. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
3. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi. Sarana dan prasarana yang memadai.
4. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
5. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan.
6. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan pelanggan petugas pelayanan.
7. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Pelayanan adalah upaya membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pihak yang dilayani disebut pelanggan, pihak yang melayani menyampaikan layanan kepada pelanggannya. Bentuk layanan dapat berupa barang nyata, barang tak nyata atau jasa (Sugianti dan Supriyanto, 2001 : 16).

Pelayanan merupakan suatu upaya mengurus keperluan orang lain yang berlangsung dalam kegiatan pelayanan, sesuatu yang harus disampaikan oleh pihak aparatur dalam melayani masyarakat baik berupa barang atau jasa. Memberikan pelayanan yang memuaskan, maka langkah pertama adalah mengenai karakteristik pelanggan. Kecerdikan dan ketepatan dalam mengenal karakteristik pelanggan merupakan prasyarat agar dapat menyusun sebuah sistem pelayanan yang bermutu rendah berbagai teknik telah dikembangkan untuk mengenal pelanggan, salah satu teknik yang dapat memberikan hasil pelanggan cukup memadai adalah teknik penggolongan, individu-individu pelanggan dan golongan tertentu dianggap memiliki beberapa kesamaan sehingga mudah bagi kita untuk mempersiapkan sistem pelayanan yang sekiranya dapat memuaskan mereka. Biasanya kesamaan mereka erat berkaitan

dengan keutuhan, harapan, pola nalar, ukuran kepuasan dan perilaku (Sugianti, 2001)

Setiap pelanggan menginginkan pelayanan yang cukup memadai kecerdikan, ketepatan dalam mengenal karakteristik pelanggan merupakan prasyarat agar dapat menyusun sebuah sistem pelayanan yang bermutu. Aparatur dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan perlu ditentukan teknik-teknik mengenai pelanggan, sehingga mudah bagi aparatur pemerintah untuk mempersiapkan sistem pelayanan karena kebutuhan, harapan, pola pikir, ukuran kepuasan dan perilaku sangat menentukan hasil kepuasan pelanggan.

Menurut Sugianti dan Supriyanto (2001 : 37) prioritas pengembangan pelayanan mempunyai tingkat-tingkat prioritas sebagai berikut :

1. Pelayanan utama jenis-jenis pelayanan yang memiliki prioritas pengembangan tertinggi, yaitu langsung berkaitan dengan upaya pencapaian visi misi organisasi.
2. Pelayanan pendukung jenis-jenis pelayanan yang memiliki prioritas kedua, yaitu yang sangat dibutuhkan para pelanggan pada saat mereka sedang memanfaatkan pelayanan utama.
3. Pelayanan tambahan jenis-jenis pelayanan yang memiliki prioritas paling rendah, yaitu mungkin dibutuhkan para pelanggan pada saat mereka sedang memanfaatkan pelayanan utama atau pelayanan pendukung.

Pelayanan kejiwaan perorangan memusatkan perhatian pada penyesuaian diri seorang dengan dirinya dan dengan orang lain. Semua pelayanan tersebut bertujuan untuk pertumbuhan orang dalam berbagai lapangan pengajaran, pekerjaan, keluarga dan masyarakat sejauh yang dapat dicapai, juga didasarkan atas penyiapan keadaan yang akan membawa orang kepada mendapatkan metode kelakuan, mental, emosi dan sebagainya yang akhirnya akan membawa kepada ketenangan dan kebahagiaan (Attia, 1978 : 19).

Pelayanan merupakan proses penyesuaian diri seseorang dengan orang lain dalam memperoleh suatu tujuan yang telah ditentukan sehingga dapat memperoleh ketenangan dan kebahagiaan pada akhirnya.

Tujuan pertama dan bimbingan adalah menolong kliennya untuk menyelesaikan persoalan bukan berarti bahwa pembimbing menanti kliennya untuk datang (Attia, 1978 : 82).

Bimbingan merupakan suatu usaha menolong bawahannya dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh bawahannya dengan berbagai pelayanan yang diperoleh dari hasil proses bimbingan yang telah dijalankan.

2.6 Mekanisme Pelayanan Publik

Kegiatan institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan umum terutama didorong oleh motif sosial dan politis ditambah dengan motif-motif ekonomi meskipun relative terbatas. Pelayanan umum dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat luas tergantung pada jenis jasa yang dihasilkan, beberapa diantaranya yaitu : (a) jasa pelayanan administrasi, (b) jasa penyuluhan, (c) jasa konsultasi, (d) jasa pelayanan teknis, (e) jasa penyewaan.

Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pelayanan kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai dengan pembayaran. Pemberian pelayanan secara cuma-cuma sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayar oleh masyarakat itu sendiri, sedangkan pelayanan yang disertai dengan pembayaran, penentuan tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun menurut harga yang paling terjangkau.

Pemberian tarif pelayanan terhadap masyarakat sama setiap orang sebenarnya justru tidak adil, karena selain kemampuan membayarnya tidak sama, tingkat urgensi atas jasa tersebut juga berbeda-beda. Dalam rangka memuaskan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, sudah saatnya pemerintah meninggalkan pola lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni pola tunggal baik dalam jenis pelayanan maupun penentuan tarifnya.

Pemberian pelayanan jasa sangat mempribadi (*personalized*) artinya kualitas dan kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pribadi orang yang memberikan pelayanan dan orang yang menerima pelayanan. Dengan perkataan lain cukup sulit untuk memberikan pelayanan umum yang memuaskan semua pihak, tolak ukur yang digunakan bersifat rata-rata.

Istilah mekanisme dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (1986: 341) diartikan :

1. Pengguna mesin, alat-alat dan mesin, hal kerja mesin.
2. Cara kerja suatu organisasi (perkumpulan dsb) hal saling bekerja seperti mesin (kalau yang satu bergerak, yang lain turut bergerak): pembaharuan di segala bidang berarti peningkatan pembangunan.
3. Penyesuaian cara seseorang menyesuaikan diri dengan lingkungan.
4. Pertahanan penyesuaian yang dibuat dalam usaha melarikan diri dari pengenalan diri sendiri serta kualitas-kualitas pribadi atau dorongan yang dapat merendahkan diri atau memperbesar rasa cemas.

2.7 Kriteria Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu layanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Ada beberapa kriteria pelayanan publik yang baik antara lain meliputi :

1. Kesederhanaan, kriteria ini mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : (a) Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (c) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (d) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, kriteria ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, kriteria ini mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan

wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien, kriteria Indonesia mengandung arti (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan produk pelayanan yang berkaitan, (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, kriteria ini mengandung arti penggunaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : (a) Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menurut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran : (b) Kondisi dari kemampuan masyarakat untuk membayar : (c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, kriteria ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan yang harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
9. Kriteria kualitatif, kriteria kualitatif ini antara lain meliputi :
 - a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (perhari, perbulan atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak;
 - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata)
 - c. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
 - d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan

oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan (Widodo, 2001 : 275)

2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai sebuah modifikasi, pada dasarnya terbangun dari realitas empirik atau fenomena pelaksanaan tugas pemberian layanan yang dilakukan pelayanan yang belum atau jika tidak ingin dikatakan kurang/tidak berkualitas secara kualitatif di lapangan, sebagai suatu konsep yang didasarkan atas pendapat dari beberapa pakar. Sebagai suatu konsep secara spesifik tidak ada definisi dengan kualitas yang diterima, namun secara universal dari definisi yang ada terdapat beberapa persamaan dalam elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang),(Tjiptono 1996 : 510).

Beberapa elemen kualitas itu pada substansinya diarahkan bagi pemanfaatan sesuatu produk dan proses. Hal ini lebih fleksibel dan berorientasi pada menerangkan yang bersifat futuristik bagi perwujudan kehidupan yang nyata, oleh karena itu (Tjiptono, 1996) bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Perubahan mengenai konsep ini, lebih jelas dikatakan sebagai :

Standar yang harus di capai oleh seseorang, kelompok, keluarga, keluarga organisasi mengenai kualitas sumberdaya manusia. Kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa jasa. Berkualitas mempunyai hasil yang memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan persyaratan pelanggan masyarakat (Tjiptono,1996 : 67).

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni 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 apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Lijan, 2006 : 6)

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal) seperti: operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat dan lain-lain.
3. Tanggungjawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kemudahan mendapat pelayanan. Berkaitan dengan banyak *outlet* banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, dan lain-lain. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.
6. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.

7. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya. Seperti lingkungan, kebersihan, runag tunggu, dan fasilitas lainnya.(Riawan, Agung, Muji dan Eko, 2005 : 20-21

2.9 Pengertian Masyarakat

Masyarakat merupakan sekelompok manusia yang mendiami suatu kawasan dan daerah tertentu untuk waktu yang cukup lama, dimana dalamnya telah lahir adat istiadat serta kebudayaan, termasuk bahasa baru yang berbeda dengan daerah asalnya. Dalam beraktifitas sehari-hari berdasarkan peraturan yang telah dibuat secara bersama. (Kontjaraningrat dalam Efendi, 1998 : 39) mengatakan bahwa :

Mengatakan masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul atau dengan kata lain saling berinteraksi. Kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu atau terikat oleh suatu identitas bersama.

Dimana hal senada tentang pengertian masyarakat juga dikatakan (Soedjono dalam Efendy, 1998 : 40) mengatakan bahwa :

Masyarakat (komunitas) ialah menunjukkan pada bagian masyarakat yang bertempat tinggal disuatu tempat wilayah (dalam arti geografis) dengan batas-batas tertentu, dimana yang menjadi dasarnya adalah interaksi yang lebih besar dari anggotanya dibandingkan dengan penduduk diluar batas wilayahnya.

Dari dua pengertian di atas dapat ditarik suatu kesimpulan tentang pengertian masyarakat. Jadi pengertian masyarakat secara umum ialah sekumpulan masyarakat yang saling berinteraksi dan biasanya bertempat tinggal di suatu wilayah tertentu yang telah di diami secara turun temurun dan telah melahirkan suatu kebudayaan dan adat istiadat baru terpisah dari adat istiadat nenek moyangnya. Sedangkan (Mac Iver dalam Efendi, 1998 : 42) bahwa :

Masyarakat adalah sekelompok manusia yang mendiami teritorial tertentu dan adanya sifat-sifat yang saling tergantung, adanya pembagian kerja dan kebudayaan yang sama.

Adapun ciri-ciri masyarakat ialah :

1. Terdapat interaksi diantara sesama anggota masyarakat.
2. Menempati suatu wilayah batas-batas tertentu.
3. Sesama anggota saling terdapat ketergantungan.
4. Memiliki adat istiadat / kebudayaan sendiri.
5. Terdapat identitas bersama.

Jadi pengertian masyarakat secara umum adalah : manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama yang mendiami teritorial tertentu dapat mengorganisasikan diri antara satu dengan lainnya, adanya pembagian kerja dan kebudayaan serta mengenal satu kesatuan dan batas-batas tertentu yang disepakati bersama.

Menurut peneliti masyarakat merupakan suatu perkumpulan manusia yang telah mendiami suatu wilayah dalam jangka waktu relatif lama, melahirkan adat istiadat baru serta kebiasaan baru di masyarakat sehingga membentuk suatu kebudayaan baru dari interaksi yang sudah terjalin selama ini. Masyarakat akan selalu mengalami perkembangan atas peradaban hidupnya, semakin maju masyarakat dalam berkeaktifitas maka semakin maju pula peradaban yang dimiliki manusia, kemajuan peradaban dapat dilihat dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dimanfaatkan manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

2.10 Hubungan Pelayanan dengan Masyarakat

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan masyarakat karena pelayanan yang dimaksud oleh negara khusus diberikan kepada masyarakat sebagai warga negaranya. Masyarakat juga dituntut oleh negara untuk membantu menjaga stabilitas keamanan agar memudahkan negara dengan memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat agar terwujud pembangunan nasional yang berkeadilan, akhirnya akan melahirkan kesejahteraan hidup bagi semua lapisan warga negara.

Tanpa adanya pelayanan masyarakat tidak mungkin dapat hidup sendiri karena masyarakat makhluk sosial yang saling ketergantungan antara satu individu dengan individu lainnya yang saling menguntungkan. Jadi sangat erat kaitan antara pelayanan

dengan kehidupan masyarakat, disini negara menjadi wadah tempat pemberian pelayanan bagi masyarakat agar masyarakat dapat hidup secara aman dan tentram. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan maksimal jika para administrator ikut berperan aktif dalam melayani setiap kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, tidak terlalu teknis dalam manajerial peraturan yang telah dibuat oleh pengambil kebijakan namun harus mengikuti setiap perkembangan kebiasaan dan kultur masyarakat yang menerima pelayanan.

Setiap pelayanan yang diberikan oleh administrator tepat pada sasaran yang di inginkan masyarakat, fungsi pemerintah dalam memenuhi kewajiban kepada rakyat dapat terlaksana dengan sempurna. Aparatur negara dan pemerintahan sebagai subjek dan objek pembangunan, karena ia adalah pemikir, perencana dan pelaksana pembangunan itu sendiri. Aparatur merupakan abdi negara sekaligus abdi masyarakat, keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan pembangunan ini tidak terlepas dari semua peran aktif aparaturnya dalam segala lapisan dan tingkatan. Sebaliknya hal ini akan menimbulkan kesan negatif apabila di jumpai berbagai kekurangan dari penyelenggaraan negara bisa terjadi pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai akibat pola dari aparatur dan kalangan birokrat.

Dari sisi pandangan seperti ini maka kekurangan yang terdapat dikalangan pemerintahan dan penyelenggaraan mau tidak mau akan di alamatkan kepada aparatur dan birokrat pemerintah yang memberikan layanan bagi kepentingan masyarakat secara langsung berdampak bagi maksimalnya pelayanan yang diterima masyarakat dari pemerintah (Widjaja, 1999 : 97). Barangkali langkah yang perlu diperhatikan oleh aparatur pemerintah daerah dalam melaksanakan kepentingan umum adalah bagaimana meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan kualitas aparatur, kewibawaan, peningkatan ketrampilan dalam satu kerangka berfikir yang berorientasi kepada pengabdian dan loyalitas sebagai aparatur pemerintah.

2.11 Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan terpadu satu pintu adalah pola pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan

dilayani melalui satu pintu. Sedangkan terpadu satu atap adalah pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan. (MenPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003)

Dasar pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu didasarkan atas :

1. Undang-undang nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengertian penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan di bidang penanaman modal yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, (Sekilas tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku, Juma'at, 11 April 2008)

2.12 Maksud dan Tujuan dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Maksud dan tujuan dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik sedangkan tujuan yang hendak dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dan investor untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka investasi. (Sekilas tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku, Juma'at, 11 April 2008).

Manfaat PPTSP, bagi masyarakat mendapatkan jaminan kepastian pelayanan yang lebih sederhana, lebih cepat dan dengan biaya yang lebih murah. Dan bagi Pemerintahan daerah, memperbaiki citra pelayanan pemerintah, menciptakan iklim perekonomian yang baik bagi daerah. (Hasil Seminar Penelitian, 16 Oktober 2008)

2.13 Ruang Lingkup dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Organisasi perangkat daerah pemerintah kota Lhokseumawe yang didasarkan pada undang - undang nomor. 2 tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lhokseumawe dan pembentukan Organisasi Perangkat Daerah mengacu kepada Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 yaitu Qanun kota Lhokseumawe No. 12 Tahun 2007, Qanun kota Lhokseumawe Nomor 13 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun tentang Susunan Organisasi dan tata Kerja terdiri dari :

Sekretariat :

- Sekretariat Kota Lhokseumawe
- Sekretariat DPRK

Dinas-dinas :

- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- Dinas Perhubungan, Pariwisata dan Kebudayaan
- Dinas Pengelola Keuangan dan Asset Daerah
- Dinas Sosial dan Tenaga Kerja
- Dinas Perdagangan, Industri dan Koperasi
- Dinas Pekerjaan Umum
- Dinas Kelautan, Perikanan dan Pertanian
- Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga
- Dinas Kesehatan
- Dinas Syariat Islam

Lembaga Tehnis Daerah

- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
- Badan Pemberdayaan Masyarakat
- Badan Lingkungan Hidup dan Kebersihan
- Inspektorat Kota Lhokseumawe
- Satuan Polisi Pamong Praja

Kecamatan-Kecamatan

- Kecamatan Banda Sakti
- Kecamatan Muara Dua
- Kecamatan Muara Satu
- Kecamatan Blang Mangat

SKPD kota Lhokseumawe

(Profil Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kota Lhokseumawe, senin 14 juli 2008)

2.14 Mekanisme Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

1. Pemohon menyampaikan berkas administrasi permohonan yang diterima petugas di loket pelayanan.
 2. Petugas memberikan informasi tentang pelayanan perizinan khususnya yang sesuai dengan kebutuhan pemohon, misalnya tentang syarat-syarat kelengkapan dalam pengajuan pengurusan izin dimaksud, seperti pengisian form pemohon; foto copi KTP; Surat Keterangan dari Lurah/Geuchik; bukti pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta retribusi kebersihan (Sampah) dan persyaratan lainnya sesuai dengan kebutuhan izin yang diinginkan.
 3. Petugas melihat dan meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas, yang tidak memenuhi syarat akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi yang memenuhi syarat akan dilakukan pemeriksaan substansi permohonan izin.
 4. Lalu oleh seksi pelayanan mempersiapkan surat perintah pemeriksaan lapangan bagi izin yang memerlukan survey lapangan, kemudian mempersiapkan berita acara pemeriksaan lapangan lalu menghitung dan biaya retribusi.
 5. Untuk perizinan yang memerlukan survey dilapangan akan dibentuk tim teknis guna untuk menentukan kelayakan izin.
 6. Tim teknis yang akan melakukan survey lapangan adalah berasal dari unsur Dinas Pekerjaan Umum dan Ekonomi Pembangunan, yang akan melihat dari masalah tata ruangnya, misalkan apakah sudah sesuai atau ada penyimpangan dari tata ruang kota.
 7. Setelah tim teknis selesai melakukan survey lapangan, lalu tim teknis mengisi berita acara dan rekomendasi persetujuan bagi pemohon.
 8. Pemohon yang memenuhi persyaratan akan dihitung pajak retribusinya dan retribusi tersebut akan menjadi pendapatan asli daerah (PAD).
 9. Pemohon membayar retribusi pada bendaharawan KPPTSP, lalu diteruskan untuk disetor ke Dispenda kemudian oleh Dispenda disetor lagi ke Bank.
 10. Sistem pembayaran seharusnya di KPPTSP masuk ke rekening kas daerah, lalu bukti setoran dilaporkan oleh KPPTSP ke Dispenda. (Seminar Hasil Penelitian, 16 Oktober 2008)
-

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana hasil akhir dari penelitian ini digambarkan dengan kata-kata atau dengan kalimat yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian.

Penelitian ini digunakan untuk memahami dan menghasilkan makna suatu peristiwa interaksi, tingkah laku manusia dalam situasi tertentu. Hal ini dilakukan dengan maksud memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang mekanisme pelayanan publik dalam proses pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Penelitian ini melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, hal ini dilakukan untuk mendapatkan bahan yang diobservasikan meliputi : sikap dan perilaku aparatur pemerintah dan masyarakat dalam proses pelayanan perizinan terpadu satu pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe. Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi partisipasi, dimana peneliti terlibat langsung dalam penelitian dan dapat merasakan langsung apa yang telah diteliti.

b. Wawancara

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik wawancara yaitu cara yang dipergunakan untuk mencoba mendapatkan keterangan-keterangan secara lisan dari informan dipergunakan untuk mendapatkan data yang tidak tersedia secara tertulis. Wawancara yang dilakukan dengan informan ditentukan secara purposive (acak) yang bersangkutan yaitu Kepala bagian PTSP, Pegawai PTSP dan Masyarakat, dalam hal ini wawancara dilakukan secara tak terstruktur dimana wawancara dilakukan secara langsung untuk mendapatkan gambaran yang jelas dengan masalah yang diteliti.

c. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data-data dengan mempergunakan sejumlah dokumen resmi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang diteliti seperti : laporan bulanan, buletin, jurnal, peraturan-peraturan.

3.3 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah pada Kantor Perizinan Terpadu Satu Pintu dengan menggunakan model analisis interaktif. Data tersebut disusun kedalam pola tertentu, analisis data dilakukan dari awal penelitian mulai dari pengumpulan data, reduksi data dan klasifikasi data serta penarikan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan. Selanjutnya data tersebut akan dikonfirmasi dan diinterpretasikan terhadap hal yang demikian data tersebut akan direduksikan, keseluruhan data yang dimiliki akan diinterpretasikan sebaik mungkin dengan harapan dapat memahami dan menemukan jawaban bagaimana efektifitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu kepada masyarakat di Kantor Perizinan Terpadu Satu Pintu .

Analisis data dilakukan sepanjang proses penelitian dengan mengikuti tahapan analisis sebagai berikut :

1. Mereduksi dan mengkategorikan data, merupakan proses yang seleksi, memfokus. Penyederhanaan dan abstraksi dari data *fielnote* (catatan lapangan). Selanjutnya dikelompokkan sesuai dengan topik permasalahan. Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan penelitian.
2. Menghubungkan dan membandingkan data dari lapangan dengan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen terhadap data tersebut, guna membagi konsep yang bermakna.
3. Menarik kesimpulan, melakukan berdasarkan hasil interpretasi dari data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi.
4. Melakukan verifikasi (penafsiran ulang) terhadap kesimpulan-kesimpulan, guna menghindari kesalahan interpretasi terhadap data dan mematangkan hasil yang diperoleh.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dibentuk dengan Peraturan Walikota Nomor : 01 tahun 2007, tanggal 26 Maret 2007 tentang : “ Pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) kota Lhokseumawe”. Pejabat struktural pada KPPTSP dilantik pada tanggal 7 Mei 2007 berdasarkan SK Walikota Nomor ; Peg.821.22/22/2007. Latar belakang pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, penyederhanaan pelayanan yaitu upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan, mendorong perkembangan usaha mikro, kecil dan menengah, memberantas KKN dalam ruang lingkup pelayanan publik.

Pada paruh pertama Tahun 2007, Pemerintah kota Lhokseumawe mulai menerapkan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Dasar pemberlakuan sistem pelayanan perizinan ini adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 1 tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Lhokseumawe. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) kota Lhokseumawe dan masyarakat yang melakukan pengurusan izin dengan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) kota Lhokseumawe. Kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) kota Lhokseumawe sudah cukup baik.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel yang telah ditetapkan dengan 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka melalui Peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 1 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata

Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Lhokseumawe, pemerintah kota Lhokseumawe berupaya mewujudkan pelayanan publik khususnya di bidang perizinan dan non perizinan dengan membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) kota Lhokseumawe.

Untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik dibidang perizinan maka pemerintah kota Lhokseumawe telah menyatukan berbagai macam pelayanan tersebut dalam suatu wadah yang diberi nama “Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu” sesuai Peraturan Walikota Nomor : 01 Tahun 2007 tanggal 26 Maret 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.

4.1.2 Struktur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Lhokseumawe berdiri sejak dikeluarkan Peraturan Walikota tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe. Peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 01 tahun 2007 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe. Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah kota Lhokseumawe.
2. Pemerintah daerah adalah pemerintah kota Lhokseumawe.
3. Walikota kota Lhokseumawe.
4. Wakil Walikota kota Lhokseumawe.
5. Sekretaris Daerah kota Lhokseumawe.
6. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut KPPTSP.
7. Perangkat Daerah Teknis Terkait dalah Badan, Dinas, Kantor dan Bagian yang mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan, dan dalam peraturan ini juga disebut SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah).
8. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperolehnya seseorang untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

9. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
10. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
11. Penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
12. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
13. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi penilaian dan pemberian penghargaan bagi Pemerintah Daerah dan KPPTSP, yang dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri dan/atau gubernur.
14. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi penilaian dan pemberian penghargaan bagi Pemerintah Daerah dan KPPTSP, yang dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri dan/atau gubernur.
15. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) kota Lhokseumawe terdiri dari :

- a. Kepala
- b. Subbag. Tata Usaha
- c. Seksi Perencanaan Pengembangan Evaluasi dan Pelaporan
- d. Seksi Pelayanan
- e. Seksi Informasi dan Pengaduan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

Komitmen gubernur provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (NAD) dan Walikota Lhokseumawe dalam memberantas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam masyarakat maka dibentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) kota Lhokseumawe dengan

Peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 01 Tahun 2007 Tanggal 26 Maret 2007. Adapun jumlah jenis pelayanan perizinan yang ditangani oleh KPPTSP kota Lhokseumawe berjumlah 33 Jenis. Semoga komitmen Pemerintah kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dapat berjalan dengan sukses dan berkesinambungan sebagaimana yang diharapkan bersama, berikut tabel keadaan pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Lhokseumawe.

NO	PEGAWAI	KEADAAN TGL. 30 NOVEMBER 2007	KEADAAN YANG DIINGINKAN
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	18 Orang	20 Orang
2	Pegawai Honor :		
	* Tenaga Administrasi	5 Orang	6 Orang
	* Tenaga Cleaning Service	2 Orang	
	* Penjaga Malam	2 Orang	
	* Tenaga Bakti	5 Orang	6 Orang

4.1.3 Aktivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Jenis perizinan yang ditangani oleh KPPTSP untuk saat ini berjumlah 33 (tiga puluh tiga) jenis :

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2. Izin Gangguan (HO)
3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
4. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
5. Tanda Daftar Gudang (TDG)
6. Tanda Daftar Industri (TDI)
7. Izin Perluasan Usaha Industri (IPUI)
8. Izin Usaha Industri (IUI)
9. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
10. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
11. Izin Penyelenggaraan Reklame
12. Izin Usaha Pertambangan Bahan Galian C
13. Izin Penyelenggaraan Wisata

14. Izin Apotek
15. Izin Toko Obat
16. Izin Bidan/Perawat
17. Izin Praktek Fisioterapi
18. Pendaftaran Pengobatan Tradisional/Alternatif
19. Pendaftaran Pabrik Obat Tradisional
20. Izin Pusat Kebugaran
21. Rekomendasi rumah Sakit Swasta
22. Izin Penyelenggaraan Rumah Bersalin
23. Izin Praktek Tukang Gigi
24. Izin Optik
25. Izin Penangkapan Ikan
26. Izin Pembudidayaan Ikan
27. Izin Penyimpanan/ Penmpungan/ Pengolahan/ Pengawetan Ikan
28. Izin Pengerkutan dan Pemasaran Ikan
29. Izin Penggunaan Kapal Perikanan
30. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum
31. Izin Usaha Salon Kecantikan
32. Izin Usaha Hotel
33. Izin Rumah Potong Hewan. (Buku Mekanisme dan Jenis Perizinan KPPTSP)

4.1.4 Dasar Hukum Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah kota Lhokseumawe yang didasarkan pada undang - undang No. 2 Tahun 2001 tentang pembentukan kota Lhokseumawe dan pembentukan organisasi perangkat daerah mengacu kepada Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 yaitu Qanun kota Lhokseumawe No. 12 Tahun 2007, Qanun kota Lhokseumawe Nomor 13 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun tentang susunan organisasi dan tata kerja terdiri dari :

- Sekretariat
- Dinas-dinas
- Lembaga Teknis Daerah
- Kecamatan-Kecamatan
- KPPTSP

Landasan hukum pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kota Lhokseumawe, pengesahan rancangan undang-undang penanaman modal menjadi undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang penanaman modal mempunyai dampak terhadap penyederhanaan proses perizinan dalam bentuk penciptaan pelayanan terpadu, Inpres Nomor 3 tahun 2006 tentang paket kebijakan perbaikan iklim investasi, Peraturan Mendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dasar pembentukan pelayanan perizinan terpadu satu pintu daerah, undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada kepala daerah untuk membentuk dinas, kantor dan lembaga-lembaga lain yang dibutuhkan dalam rangka menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam proses desentralisasi, pasal 128 ayat (1) dan ayat (2) yang menjelaskan bahwa susunan dan pengendalian organisasi perangkat daerah dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan undang-undang Nomor 32 tahun 2004 dan Peraturan Mendagri Nomor 24 tahun 2006, pemerintah kota Lhokseumawe membentuk susunan organisasi dan tata kerja kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe (KPPTSP) yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 1 tahun 2007 pada tanggal 26 Maret 2007.

4.1.5 Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe

Esensi kebijakan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, untuk penyediaan kemudahan dan fasilitas dalam pendaftaran serta formalisasi pola pelayanan satu pintu untuk memperlancar proses dan mengurangi biaya perizinan, sehingga lebih cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Tujuan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan kinerja pelayanan birokrasi yang menjamin kejelasan prosedur, kepastian waktu dan biaya pelayanan.

Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat yaitu sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah. Pemerintah kota Lhokseumawe berupaya memberikan peningkatan pelayanan yang semakin baik dalam menyongsong era globalisasi, tentu akan terjadi kompetisi yang sangat kompleks dalam dunia usaha maupun investasi. Dimana akan banyak membutuhkan informasi tentang perizinan dan non perizinan serta dokumen pendukung lainnya. Untuk menindak lanjuti hal tersebut diatas pemerintah pusat membuat kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tanggal 06 Juli 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Menurut T. Adnan, SE selaku kepala pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe mengatakan :

Pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan yang mengurus masalah perizinan dan non perizinan dimana dalam mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan pemohon cukup datang ke kantor pelayanan terpadu satu pintu dengan membawa berkas yang disyaratkan. Setelah melalui segala proses yang sederhana dan transparan, pemohon bisa langsung mengambil hasil permohonan di KPTSP dengan tidak harus mengurus lagi di kantor lain. (Wawancara, 12 Februari 2009)

Perizinan yang merupakan ujung tombak dari peranan birokrasi pemerintahan dalam penataan investasi perlu diskenariokan dalam format desentralisasi perizinan, yang dinilai sebagai salah satu alternatif solusi efektif untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang menyangkut investasi. Penyelenggaraan pelayanan publik di era otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya otonomi daerah dapat diciptakan adanya kesediaan antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Bakhtiar, SE selaku Subbag. Tata Usaha di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe berpendapat bahwa:

Pelayanan perizinan terpadu satu pintu menawarkan proses perizinan yang relatif sederhana, lebih cepat, transparan, hemat waktu dan biaya dengan cara menyederhanakan prosedur, dan menempatkan berbagai penyedia layanan yang berwenang mengeluarkan berbagai perizinan

pada satu tempat pelayanan untuk peningkatan pelayanan perizinan, yang menarik investasi dan bermuara pada kesejahteraan masyarakat secara umum, (Wawancara, 10 Desember 2008).

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Perizinan, kendatipun tidak dibutuhkan setiap hari, sangatlah berperan penting bagi kehidupan kita. Tanpanya, banyak yang tidak dapat kita lakukan karena izin adalah bukti penting secara hukum. Tidak ada bagian lain dalam domain publik tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya begitu jelas dan langsung selain pada bagian pelayanan perizinan.

Menurut Atma Pespani, S.Si, Apt, seksi pelayanan di kantor pelayanan terpadu satu pintu berpendapat bahwa :

Semua tahapan pelayanan perizinan terpadu satu pintu mulai dari penyerahan berkas, pemeriksaan berkas, dan pembayaran retribusi sampai penandatanganan perizinan dilakukan dan dilayani oleh para perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen secara terpadu dan dilakukan pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu. (Wawancara, 12 Februari 2009)

Banyak agen swasta yang menawarkan jasa untuk mengurus proses perizinan merupakan tanda adanya hubungan antara pemerintah sebagai penyedia layanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagian masyarakat bersedia membayar lebih untuk kepastian (waktu, persyaratan, biaya) dan transparan lebih dapat diperoleh dari agen-agen tersebut.

Pendekatan pelayanan terpadu satu pintu, yang lebih sering disebut sistem perizinan terpadu (Perdu) dalam pelayanan perizinan usaha, merupakan pendekatan inovatif dalam sektor pemerintahan, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dalam bentuk tempat pelayanan perizinan yang terintegrasi. Langkah inovasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik serta untuk meningkatkan dampak positif pelayanan perizinan dalam upaya menarik investasi yang pada akhirnya bermuara pada kesejahteraan sosial secara umum.

Zakaria, SE sebagai seksi informasi dan pengaduan di kantor perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe mengatakan bahwa:

Pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu masyarakat hanya dilayani dan hanya berhubungan dengan *customer service*, tidak berhubungan dengan yang memproses perizinan. Pada pelayanan satu pintu umumnya proses perizinan transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi, (Wawancara, 10 Desember 2008).

Perizinan salah satu aspek penting pelayanan publik. Banyak aspek kehidupan warga diatur melalui perizinan. Perizinan yang terkait dengan dunia usaha terkait dengan investasi. Proses perizinan usaha yang tidak efisien tidak tepat waktu dan berbiaya tinggi, menurunkan jumlah investasi, kegiatan wiraswasta dan berdampak serius terhadap upaya menciptakan lapangan kerja, masalah ketenaga kerjaan dan akses lainnya. Pemerintah sebagai penyedia jasa memiliki otoritas penuh sesuai undang-undang untuk menentukan suatu izin usaha diberikan atau tidak. Bila tidak diizinkan, maka argumen yang melandasinya, apakah pemihakan pada pelaku lokal, perlindungan domestik, konservasi lingkungan atau alasan pertahanan/keamanan.

Fauziah, SE, seksi Perencanaan, pengembangan evaluasi dan pelaporan mengatakan bahwa :

Pelayanan terpadu satu pintu saat ini sudah cukup berkembang, banyak masyarakat yang sudah mau mengurus berbagai perizinan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu, kantor pelayanan terpadu satu pintu akan terus berusaha melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan segala perbaikan dan evaluasi kinerja, demi untuk mewujudkan pelayanan public yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. (Wawancara, 16 Februari 2009)

Tujuan yang hendak dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat, manfaat kantor pelayanan terpadu satu pintu, bagi masyarakat mendapatkan jaminan kepastian pelayanan yang lebih sederhana, lebih cepat dan dengan biaya yang lebih murah. Dan bagi pemerintahan daerah, memperbaiki citra pelayanan pemerintah, menciptakan iklim perekonomian yang baik bagi daerah.

4.1.6 Masih Banyak Masalah Yang Dihadapi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe

Sarana dan prasarana masih kurang baik diakibatkan kondisi kantor yang sempit dan kurang nyaman, begitu juga sarana parkir yang tidak aman. Hal ini disebabkan kantor ini belum memiliki gedung permanen dan dalam status sewa. Sedangkan ada tiga faktor manajerial yang belum dilaksanakan secara maksimal yaitu kuatnya posisi tawar pengguna jasa, berfungsinya mekanisme, terbangunnya kultur pelayanan.

Menurut T. Adnan, SE selaku kepala pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe mengatakan :

Minimnya infrastruktur yang membuat sampai saat ini kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu belum memiliki kantor permanen. Status kantor masih sewa, dan masih minimnya sarana dan prasarana kantor terutama di kecamatan sebagai pihak yang menerima pengalihan sebagian wewenang. (Wawancara, 24 November 2008).

Sampai dengan saat ini pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu masih banyak masalah yang dihadapi, pertama di bidang intern, yaitu masih kurangnya sarana seperti meja, kursi, komputer dan lemari arsip, tenaga terampil dibidang pelayanan perizinan, pekerjaan yang masih dikerjakan perorangan, kendaraan roda dua untuk mendukung pengecekan lapangan, sebagian jenis perizinan belum ada Qanun atau peraturan Walikota Lhokseumawe yang mengatur mekanisme izin dan tarif retribusi. Kedua di bidang ekstern system pembayaran retribusi masih di DPKAD (Dokumen Pelaksanaan Kegiatan Anggaran Daerah)

Menurut T. Adnan, SE selaku kepala pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe mengatakan :

Hal lain yang melatarbelakangi masih banyaknya masalah yang dihadapi pada kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu masih minimnya sumber daya manusia, jumlah personil hanya 33 orang termasuk pegawai honor, jumlah personil administrasi kecamatan masih terbatas dan hanya lulusan SMA, kualifikasi pegawai belum ditentukan berdasarkan keahlian tertentu dan juga masih minimnya pelatihan personil aparatur KPPTSP, terutama di Kecamatan. (Wawancara, 12 Maret 2009).

Oleh sebab itu penulis berpendapat bahwa, masalah yang dihadapi pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu harus segera di tanggulangi, demi kelancaran proses pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dimana personil tenaga administrasi kecamatan harus segera ditambah jumlahnya dan pemilihan karyawan untuk kedepannya harus yang benar-benar ahli dalam bidangnya. Karena sebuah pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan dengan memberikan kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran operasional kegiatan. Pelayanan merupakan salah satu bentuk menggerakkan kemampuan seseorang untuk kelancaran operasional kegiatan dan memberikan pelayanan kepada orang lain.

Menurut Zakaria, SE selaku seksi informasi dan pengaduan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe mengatakan bahwa :

Solusi yang harus dilakukan untuk permasalahan intern dan ekstern adalah pertama untuk bidang intern, pengadaan melalui APBK (Anggaran Pendapatan Belanja Kota) 2009, mengupayakan adanya bimbingan teknologi dan magang bagi pegawai KPPTSP, mengupayakan sistem kerja dengan membentuk tim kerja, mengupayakan pengadaan kendaraan roda dua pada tahun anggaran 2008 dan segera menyusun peraturan Walikota Lhokseumawe dalam tahun 2009. (Wawancara, 22 Desember 2008).

Sampai dengan saat ini kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu masih terus berusaha untuk mengatasi segala permasalahan yang ada dengan melakukan berbagai macam solusi. Saat ini telah terbentuk 2 (dua) tim pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu yaitu ; pertama, pembentukan tim Pembina kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe, yang bertugas :

- a. Membina, mengarahkan, memonitor, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Merumuskan dan menyiapkan petunjuk pelaksanaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- b. Memecahkan dan memberi petunjuk penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- c. Melaporkan hasil kegiatan kepada walikota Lhokseumawe.

Kedua, pembentukan tim teknis kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe, yang bertugas :

- a. Melaksanakan pemeriksaan teknis dilapangan dengan mempedomani ketentuan yang berlaku dan membuat berita acara pemeriksaan serta membuat analisis hasil pemeriksaan.
- b. Memberikan rekomendasi untuk pemberian atau penolakan permohonan izin kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.

Pembentukan kedua tim ini dalam rangka meningkatkan pembinaan dan pemberdayaan serta kelancaran tugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan untuk mempercepat pelayanan secara prima kepada masyarakat.

Selain itu masyarakat juga banyak berpendapat dengan pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, kini masyarakat bisa lebih efisien dan efektif mengurus semua perizinan.

Menurut Zakaria, SE selaku seksi informasi dan pengaduan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe mengatakan bahwa :

Informasi yang didapatkan oleh masyarakat juga masih kurang saat ini masih ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan fungsi KPPTSP, masyarakat masih belum mengetahui tujuan pengurusan izin di KPPTSP, padahal izin sangat diperlukan demi perlindungan dan kepastian hukum masyarakat. Kesadaran masyarakat masih begitu kurang untuk mau mengurus perizinan, masih ada masyarakat yang beranggapan mengurus izin merupakan suatu prosedur yang rumit, berbelit – belit, memakan waktu dan biaya yang besar, masyarakat masih mempunyai keinginan meminta jasa pengurusan izin melalui pihak ketiga / calo. (Wawancara, 12 Maret 2009)

Ini merupakan suatu hal yang seharusnya tidak boleh terjadi, KPPTSP seharusnya mampu untuk melakukan berbagai alternatif agar masyarakat bisa mengakses informasi KPPTSP dengan mudah, karena dengan itu masyarakat bisa mengetahui keberadaan, fungsi dan tujuan pengurusan izin di KPPTSP. Untuk mewujudkan peningkatan pelayanan perizinan di KPPTSP penulis berpendapat agar tahapan prosedur yang harus dilalui, lamanya waktu sampai jumlah biaya yang harus dikeluarkan bisa dipangkas dan diketahui dengan mudah oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan

itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari, keterbukaan, bertanggungjawab, sesuai dengan kondisi, peran masyarakat, persamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Saiful Anwar pimpinan CV. Bintang yang bergerak di bidang suplier obat di kota Lhokseumawe mengatakan bahwa :

Saya merasa puas dengan pembentukan kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu, karena masyarakat akan lebih gampang untuk mendapat informasi tentang apa dan bagaimana pelayanan perizinan usaha dan mempermudah untuk mengurus perizinan. (Wawancara, 18 Desember 2008).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat sangat mendukung dengan adanya pembentukan kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kota Lhokseumawe, karena dengan demikian akan mempermudah pola pelayanan, pelayanan publik yang dimana harus diorientasikan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, Karena kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan.

Menurut Juliadi, SE Direktur CV. Rezeki Ananda di kota Lhokseumawe mengatakan bahwa :

Manfaat pelayanan terpadu bagi masyarakat/pelaku usaha sangat baik dimana terhindar dari biaya ekonomi tinggi, akses terhadap berbagai sumber daya semakin meningkat dan masyarakat memperoleh segala haknya sebagai warganegara. (Wawancara, 18 Desember 2008).

Penyediaan kemudahan dan fasilitas dalam pendaftaran serta formalisasi pola pelayanan satu pintu untuk memperlancar proses dan mengurangi biaya perizinan, sehingga lebih cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau yang menghasilkan pengabdian kepada masyarakat yang berkualitas.

Menurut Muklis Pimpinan Zahir Komputer di kota Lhokseumawe mengatakan bahwa :

Saat ini pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan terpadu satu pintu sudah cukup baik, tapi jika boleh memberikan saran dan ini juga menjadi keluhan dari masyarakat, dimana setidaknya biaya dan persyaratan yang harus masyarakat penuhi sedikit dikurangi, agar kami pemohon perizinan dan non perizinan tidak harus mengeluarkan begitu banyak biaya untuk setiap pengurusan perizinan. (Wawancara, 16 Februari 2009)

Kantor pelayanan terpadu satu pintu saat ini sedang mengoptimalkan untuk mampu melayani masyarakat lebih baik lagi dan mampu memenuhi semua tuntutan masyarakat. Kualitas pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Menurut Mawardi, karyawan CV. Karya Mandiri Lhokseumawe mengatakan bahwa :

Lemahnya penegakan hukum juga mempengaruhi keinginan dari masyarakat dimana, masih ditemukan masyarakat yang tidak mengurus izin, misalnya membangun tanpa IMB, atau mendirikan usaha tertentu tanpa mengurus izin, namun belum ada tindakan hukum tertentu, baik berupa denda maupun sanksi administratif lainnya. Begitu pula bagi calo atau pihak ketiga yang menawarkan jasa pengurusan izin belum ada sanksi hukum tertentu. (Wawancara, 13 Maret 2009)

Dari hasil wawancara ini, pihak kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu masih terus berusaha melakukan suatu tindakan walau belum terlihat hasilnya, karena sampai saat ini masih ditemukan banyak masyarakat yang tidak mengurus izin. Layanan yang baik dapat memuaskan masyarakat sehingga adanya peningkatan dan pengembangan dalam melakukan pelayanan untuk mencapai harapan dan merebut kepercayaan masyarakat.

Menurut Bakhtiar, SE Kasubbag Tata Usaha kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe mengatakan bahwa:

Sebagian jenis perizinan belum ada Qanun atau peraturan Walikota Lhokseumawe yang mengatur mekanisme izin dan tarif retribusi, karena pembuatannya harus melewati proses yang begitu panjang dan memakan waktu yang cukup lama, apalagi permasalahan ini harus terlebih dahulu dibahas di DPRK (Dewan Perwakilan Rakyat Kota). (Wawancara, 12 Februari 2009)

Dari hasil wawancara ini, pihak kantor pelayanan perizinan terpadu belum bisa melakukan suatu tindakan, namun walau demikian kantor pelayanan terpadu satu pintu terus berusaha untuk mampu menjalankan manfaat perizinan bagi masyarakat dan pemerintah daerah diantaranya :

1. Terlindungya perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka.

2. Tertibnya dunia usaha dan perusahaan kecil, menengah dan besar.
3. Terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib.
4. Tergalinya pendapatan asli daerah (PAD).

Menurut Fauziah, SE, selaku seksi perencanaan, pengembangan evaluasi dan pelaporan pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe mengatakan bahwa:

Masalah ekstern yang masih dihadapi oleh kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah sistem pembayaran retribusi masih di DPKAD (Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah), sampai saat ini kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu masih harus terus mengantar setiap pembayaran retribusi dari masyarakat kepada DPKAD, sedangkan kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu menginginkan agar setiap retribusi yang diterima tidak harus diberikan lagi ke DPKAD, tapi cukup dengan pembukaan rekening bank atas nama kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu, tapi permintaan ini belum direalisasikan oleh DPKAD dan masih dalam tahap proses. (Wawancara, 16 Februari 2009)

Dalam hal ini kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu akan terus berusaha mengoptimalkan dan mengatasi permasalahan yang ada. Dan permasalahan ini secepatnya akan diatasi oleh KPPTSP, agar bisa terjalankan kriteria pelayanan publik yang lebih baik lagi, baik kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe

Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat yaitu sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah. pemerintah kota Lhokseumawe berupaya memberikan peningkatan pelayanan yang semakin baik dalam menyongsong era globalisasi, tentu akan terjadi kompetisi yang sangat kompleks dalam dunia usaha maupun investasi. Di mana akan banyak membutuhkan informasi tentang perizinan dan non perizinan serta dokumen pendukung lainnya. Untuk menindak lanjuti hal tersebut di atas pemerintah pusat membuat kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006

Tanggal 06 Juli 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan adalah kegiatan dilakukan dengan memberikan kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran operasional kegiatan. Pelayanan merupakan salah satu bentuk menggerakkan kemampuan seseorang untuk kelancaran operasional kegiatan dan memberikan pelayanan kepada orang lain.

Pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan yang mengurus masalah perizinan dan non perizinan dimana dalam mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan pemohon cukup datang ke kantor pelayanan terpadu satu pintu dengan membawa berkas yang disyaratkan. Setelah melalui segala proses yang sederhana dan transparan, pemohon bisa langsung mengambil hasil permohonan di KPTSP dengan tidak harus mengurus lagi di kantor lain.

Pelayanan perizinan terpadu satu pintu juga disebut pelayanan satu atap, layanan satu pintu dimana masyarakat hanya dilayani dan hanya berhubungan dengan *customer service*, tidak berhubungan dengan yang memproses perizinan. Pada pelayanan satu pintu umumnya proses perizinan transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi, sedangkan layanan satu atap menyatukan berbagai unit teknis dalam satu atap dan satu gedung. Masing-masing unit teknis memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya. Tidak ada keterkaitan dan koordinasi antara unit teknis satu dengan unit teknis lain, di mana keduanya merupakan pendekatan inovatif dalam sektor pemerintahan, bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisien pelayanan publik dalam bentuk peningkatan pelayanan perizinan yang terintegrasi untuk menarik investasi yang bermuara pada kesejahteraan masyarakat secara umum. Pelayanan perizinan terpadu satu pintu menawarkan proses perizinan yang relatif sederhana, lebih cepat, transparan, hemat waktu dan biaya dengan cara menyederhanakan prosedur dan menempatkan berbagai penyedia layanan yang berwenang mengeluarkan berbagai perizinan pada satu tempat pelayanan.

Manfaat perizinan bagi masyarakat dan pemerintah daerah dimana sangat besar dengan adanya perizinan akan terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka, tertibnya dunia usaha dan perusahaan kecil, menengah dan

besar sehingga menciptakan iklim usaha yang sehat dengan hal inilah akan tergalinya Pendapatan Asli Daerah.

Pelayanan perizinan terpadu satu pintu menawarkan proses perizinan yang relatif sederhana, lebih cepat, transparan, hemat waktu dan biaya dengan cara menyederhanakan prosedur, dan menempatkan berbagai penyedia layanan yang berwenang mengeluarkan berbagai perizinan pada satu tempat pelayanan untuk peningkatan pelayanan perizinan, yang menarik investasi dan bermuara pada kesejahteraan masyarakat secara umum,

Semua tahapan pelayanan perizinan terpadu satu pintu mulai dari penyerahan berkas, pemeriksaan berkas, dan pembayaran retribusi sampai penandatanganan perizinan dilakukan dan dilayani oleh para perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen secara terpadu dan dilakukan pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Tugas terpenting instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri ataupun untuk dilayani oleh masyarakat, akan tetapi pemerintahan adalah untuk melayani masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pelayanan prima, karena itu sebagai aparatur pelayan dituntut untuk menciptakan citra positif dimata pelanggan melalui :

1. Peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek komunikasi, psikologis, dan perilaku dalam melayani (paradigma senang dilayani, menjadi gemar melayani)
2. Menciptakan citra positif dimata pelanggan dengan cara, menemukan cara terbaik, penerapan interaksi sosial yang baik dengan pelanggan, serta pengelolaan lingkungan kerja yang dapat memotivasi karyawan/pegawai untuk berfokus pada pelanggan.

3. Membuat pelanggan merasa diperhatikan. Perhatian bagi seorang aparatur pelayan kepada pelanggannya dapat menyenangkan pelanggan, dapat memuaskan pelanggan dan dapat merubah keluhan pelanggan menjadi senyuman.
4. Menyelaraskan antara apa yang dikatakan dengan cara mengatakannya melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata.

Pemerintah pada hakikat adalah pelayanan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan terpadu satu pintu saat ini sudah cukup berkembang, banyak masyarakat yang sudah mau mengurus berbagai perizinan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu, kantor pelayanan teradu satu pintu akan terus berusaha melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan segala perbaikan dan evaluasi kinerja, demi untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pemberian layanan sangat diharapkan oleh masyarakat dari pemerintah keinginan manusia dan masyarakat akan terpenuhi dengan layak jika pemerintah melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan bagi masyarakat baik itu dibidang kebutuhan sehari-hari sampai kepada iklim dari kondisi lingkungan yang kondusif, aman dari konflik pertikaian yang memungkinkan setiap masyarakat dapat beraktifitas secara wajar dan sempurna.

4.2.2 Masih banyak masalah yang dihadapi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe

Kualitas pelayanan sebagai sebuah modifikasi, pada dasarnya terbangun dari realitas empirik atau fenomena pelaksanaan tugas pemberian layanan yang dilakukan pelayanan yang belum atau jika tidak ingin dikatakan kurang/tidak berkualitas secara kualitatif di lapangan, sebagai suatu konsep yang didasarkan atas pendapat dari beberapa pakar. Sebagai suatu konsep secara spesifik tidak ada definisi dengan kualitas yang diterima, namun secara universal dari

definisi yang ada terdapat beberapa persamaan dalam elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Pembentukan KPPTSP berdasarkan Peraturan Walikota Nomor : 1 Tahun 2007 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Lhokseumawe masih bersifat sementara. Pembentukan KPPTSP seharusnya diatur didalam Qanun susunan pembentukan organisasi tata kerja lembaga teknis daerah dan kecamatan. Mengingat Qanun Nomor 13 Tahun 2007 tentang susunan pembentukan organisasi tata kerja lembaga teknis daerah dan kecamatan untuk kota Lhokseumawe belum memasukan organisasi KPPTSP. Maka Qanun Nomor 13 Tahun 2007 harus segera diubah dengan berpedoman pada PP Nomor 41 Tahun 2007 harus segera diubah dengan berpedoman pada PP Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah dan permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu. Namun hingga kini rancangan Qanun tersebut belum juga dibahas untuk disahkan. Karena terjadi miss koordinasi antara eksekutif dan legislative dalam pembahasan KPPTSP.

Minimnya infrastruktur yang membuat sampai saat ini kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu belum memiliki kantor permanen. Status kantor masih sewa, dan masih minimnya sarana dan prasarana kantor terutama di kecamatan sebagai pihak yang menerima pengalihan sebagian wewenang.

Setiap tahunnya kebutuhan sarana dan prasarana akan selalu berubah-ubah, dari hal tersebut sampai saat ini belum bisa dipastikan berapa sarana dan prasarana yang sebenarnya dibutuhkan oleh kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu, dan pengadaan sarana dan prasarana ini masih di realisasikan pada anggaran pendapatan belanja kota (APBK).

Permasalahan lainnya yang terkendala adalah sebagian jenis perizinan belum ada Qanun atau peraturan Walikota Lhokseumawe yang mengatur mekanisme izin dan tarif retribusi, karena

pembuatannya harus melewati proses yang begitu panjang dan memakan waktu yang cukup lama, apalagi permasalahan ini harus terlebih dahulu dibahas di DPRK (Dewan Perwakilan Rakyat Kota).

Hambatan lainnya juga terjadi pada anggaran dimana tidak adanya anggaran operasional bagi kecamatan sebagai pihak yang menerima pelimpahan sebagian wewenang. Jenis perizinan yang dilimpahkan ke kantor Kecamatan sebagai berikut :

- **Surat Izin Tempat Usaha (SITU)**
- **Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**
 - Bangunan rumah maksimal 2 (dua) lantai atau luas lantai maksimal 100m²
 - Bangunan toko / ruko maksimal 2 (dua) lantai atau luas lantai maksimal 100m²
- **Izin Gangguan (HO), yang meliputi jenis usaha sebagai berikut :**
 - Rumah makan
 - Perbengkelan/door smeer
 - Industri pengetaman kayu
 - Salon kecantikan
 - Usaha peternakan
 - Daur isi ulang
 - Daur ulang (sampah yang dijadikan kompos)
 - Pengolahan pakan ternak
 - Industri perabot rumah tangga
 - Pabrik tahu/tempe
 - Penggilingan bubuk kopi

Latar belakang pelimpahan pengurusan perizinan ke kantor kecamatan, agar masyarakat lebih gampang untuk mendapatkan informasi tentang apa dan bagaimana tentang pelayanan perizinan usaha dan mempermudah untuk mengurus perizinan karena lebih dekat dengan tempat tinggal mereka, dan untuk pemberdayaan kantor Camat dalam wilayah kota Lhokseumawe sebagai upaya peningkatan pelayanan dibidang perizinan kepada masyarakat sebagai pihak yang menerima pengalihan sebagian wewenang.

Hal lain yang melatarbelakangi masih banyaknya masalah yang dihadapi pada kantor pelayanan perizinan terpadu stu pintu, minimnya sumberdaya manusia, infomsi yang susah didapatkan,

lemahnya penegakan hukum. Dari semua hambatan ini perlu dilakukan penyelesaian / pembenahan dengan berbagai macam solusi antara lain :

1. Dalam hal regulasi.
 - Segera mengganti dasar hukum KPPTSP dari peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2007 kedalam peraturan berupa Qanun tentang Susunan Pembentukan Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Kecamatan untuk kota Lhokseumawe.
 - Qanun Nomor 13 Tahun 2007 harus segera direvisi dan segera dibahas untuk disahkan dengan berpedoman pada PP Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah.
 - Pentingnya koordinasi antara eksekutif dan legislatif dalam rencana pembahasan dan pengesahan Qanun KPPTSP.
2. Dalam hal anggaran.
 - Segera membahas anggaran KPPTSP dalam APBD Kota Lhokseumawe untuk menunjang infrastruktur, operasional dan peningkatan SDM.
 - Perlunya koordinasi intensif antara pemerintah kota dan DPRK dalam hal pembahasan anggaran KPPTSP dalam APBD Kota.
3. Dalam hal infrastruktur.
 - Membangun gedung kantor secara permanen.
 - Menambah fasilitas seperti meja, kursi, computer dan lain sebagainya.

Jika semua hal diatas terjalankan, untuk kedepan KPPTSP akan berjalan dengan lebih baik lagi, karena sudah terlepas dari berbagai hambatan.

Penyederhanaan terhadap pelayanan perlu dilakukan untuk mengurangi permasalahan yang ada dengan cara :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP.
2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang ditentukan.

3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang ditetapkan.
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat diketahui setiap tahapan proses pemberian.
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan.
6. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).
7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitanya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Kurangnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dikarenakan oleh :

- a. Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, bekerja dan melayani seenaknya saja. Maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.
- b. Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas dan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran tugas yang ada.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai mencari penambahan pendapatan dengan melaksanakan praktek penjualan jasa layanan pada jam kerja.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya oleh atasan, akibatnya hasil kerja yang dicapai tidak memenuhi standar yang telah ditentukan.
- f. Fasilitas pelayanan yang kurang memadai, menimbulkan keterlambatan dalam mewujudkan hasil kerja nyata

•

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- a. Latar belakang pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, penyederhanaan pelayanan yaitu upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan, mendorong perkembangan usaha mikro, kecil dan menengah, memberantas KKN dalam ruang lingkup pelayanan publik.
- b. Manfaat perizinan bagi masyarakat dan pemerintah daerah dimana sangat besar dengan adanya perizinan akan terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara tertib, jujur dan terbuka, tertibnya dunia usaha dan perusahaan kecil, menengah dan besar sehingga menciptakan iklim usaha yang sehat dengan hal inilah akan tergalinya Pendapatan Asli Daerah.
- c. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Perizinan, kendatipun tidak dibutuhkan setiap hari, sangatlah berperan penting bagi kehidupan kita. Tanpanya, banyak yang tidak dapat kita lakukan karena izin adalah bukti penting secara hukum. Tidak ada bagian lain dalam domain publik tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya begitu jelas dan langsung selain pada bagian pelayanan perizinan.

Selain itu masyarakat juga banyak berpendapat dengan pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, kini masyarakat bisa lebih efisien dan efektif mengurus semua perizinan.

5.2 Saran

- a. Dalam peningkatan SDM sebaiknya menambah personil aparatur KPPTSP maupun di Kecamatan, mengadakan pelatihan rutin bagi aparatur terutama di Kecamatan, merekrut aparatur yang sesuai dengan kualifikasi sumber daya yang dibutuhkan dan mengadakan studi banding di daerah lain yang menerapkan sistem perizinan terpadu satu pintu.
- b. Dalam penyebaran informasi KPPTSP membuat surat edaran kepada dinas, kecamatan, geuchik maupun organisasi

pengusaha dan lain sebagainya, mengadakan sosialisasi di media massa (radio / koran), sosialisasi melalui selebaran, membuat spanduk dan melakukan penegakan hukum yang benar – benar tegas dan adil.

- c. Dengan adanya pembentukan pelayanan perizinan terpadu satu pintu diharapkan dapat mempermudah segala kebutuhan masyarakat dibidang perizinan secara efektif dan efisien dan hal ini benar – benar dijalankan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

•

DAFTAR PUSTAKA

- Attia, Mahmud, H, 1978, *Bimbingan Pendidikan dan Pekerjaan*, Jakarta, Bulan Bintang.
- Buku Mekanisme dan Jenis Perizinan, Juni 2008, *Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*, Lhokseumawe.
- Efendi, Nasrul, 1998, *Dasar – Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Jakarta, Buku Kedokteran EGC, Edisi II
- Efendi, 1989, *Kebijakan Pembinaan Organisasi pada PJP II*, Percikan Pemikiran awal masalah disampaikan dalam pelantikan analisis kebijakan sosial angkatan III, Jakarta, Rajawali.
- Effendi, Taufik, 2008, *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, Dikutip dari situs www.Menpan.go.id.
- Isnadi, M, 2008, *Majalah E-Indonesia, Kepala Badan Pelayanan Terpadu Sragen*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MenPAN) No. 63/KEP/M/PAN/7/2003.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1999, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta, Balai Pustaka.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1986, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta Balai, Pustaka,
- Kurus Yan, 9 Januari 2007, Sumber Warta eGov Wicaksono@wartaegov.com
- Laporan Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, 07 Mei s/d 31 Juli 2007, Kota Lhokseumawe.
- Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Manila, 1996, *Manajemen Pemerintah dalam Negeri*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Martin, 1992, *Manajemen Personalialia*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Nidraha, 2000, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pasca Grafika.
- Profil Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), senin, 14 Juli 2008, kota Lhoseumawe.
- Ruslan Rosady, 1997, *Manajemen Humas dan Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

- Rasyid, Ryaas, *Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Aparatur yang Profesional dalam Pelaksanaan otonomi Daerah*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, 1998.
- Sunu, *Pendapat Dalam yang dikemukakan Buku Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Capitat, 1998.
- Seminar Hasil Penelitian, *Peningkatan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Lhokseumawe*, Kerjasama Satuan Kerja Peningkatan dan Penataan Kapasitas Kelmbagaan Badan Rekonstruksi dan Rehabilitasi (BRR) NAD-Nias dengan Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, di Gedung Muhammad Hasbi Ash Shiddiqy, Lhokseumawe tanggal 16 Oktober 2008.
- Sekilas tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, Provinsi Maluku, Juma'at, 11 April 2008.
- Sinambela Poltak Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebikakan, dan Implementasi*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.2006
- Sugianti Sri dan Supriyanto Eko, *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi NKRI, Jakarta, Gramedia, 2001.
- Sulihanto Budi, *Majalah E-Indonesia*, Fakultas Pertanian UNS, *Kepala Litbang dan Data Elektronik*, Pemkab Sragen, 2008.
- Tjandra, Riawan W, Kurniawan, Agung, Estiningsih, Muji, Hilal, Eko, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, , Yogyakarta, 2005.
- Thoha, Miftah, *Perilaku Organisasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, *Kualitas Pelayanan Masyarakat*, Yogyakarta, Karya Kencana, 1996.
- Widjaja, A.W, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, Bumi Aksara, 1999
- Widodo, Joko, *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Otonomi*, Surabaya, Insan Cendikia, 2001.
- Wahyudi, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2007
-

RIWAYAT PENULIS



Data Pribadi

Nama : **LISA IRYANI,S.Sos**
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal lahir : Lhokseumawe, 01 September 1983
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat lengkap : Jl. T.Ben Puteh Hagu Barat Laut,
Lhokseumawe
Telepon/HP : 085371373892
Email : lisairyani83@gmail.com

Pendidikan

» Formal

1990 - 1996 : SD Hagu Barat Laut Lhokseumawe
1996 – 1999 : SMP Negeri 2 Lhokseumawe
1999 – 2002 : SMK Negeri 1 Lhokseumawe
2004 – 2009 : S1 Universitas Malikussaleh

Keahlian

- Mampu menguasai Program Word dan Excel

Pengalaman Kerja

- Pernah bekerja di CV. Karya Mandiri
- Pernah mengajar di Universitas Malikussaleh
- Pernah mengajar di Universitas Politeknik

Pengalaman Organisasi

- Pernah Menjadi Kabid Litbang di Himpunan Mahasiswa Pasca Sarjana Administrasi Negara
- Pernah Menjadi Anggota Sekretariat PPS Tingkat Desa

•

Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan mengarahkan kemampuan untuk kelancaran kegiatan dan memberikan kepuasan kepada orang lain. Pembentukan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu bermaksud untuk mewujudkan pelayanan publik cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik sedangkan tujuan yang hendak dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dan investor dalam rangka investasi. Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melakukan proses pelayanan perizinan meliputi 33 (tiga puluh tiga) jenis perizinan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini tidak menggunakan uji statistik, teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara serta dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan analisis kualitatif, dimana kegiatan analisis dilakukan sejak awal sampai selesainya pengumpulan data dengan meliputi proses analisis data melalui tahap pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi yang dilakukan secara interaktif. Hasil penelitiannya menunjukkan pola pelayanan yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu banyak menghasilkan kepuasan terhadap masyarakat