PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANAH DATAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

HARYATI ARNAS
2010/16086

PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis 17 April 2014 Pukul 08.00 s/d 10.00 WIB

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANAH DATAR

Nama	**: Haryati Arnas**
TM/NIM	**: 2010/16086**
Program Studi	**: Ilmu Administrasi Negara**
Jurusan	**: Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas	**: Ilmu Sosial**

Padang, 17 April 2014

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Afriva Khaidir, MAPA.Ph.D	
Sekretaris	: Zikri Alhadi, S.IP. MA	
Anggota	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Ph.D	
Anggota	: Dr. Dasril, M.Ag	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

HARYATI ARNAS : NIM 2010/16086. PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANAH DATAR

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik yang diberiakan oleh KPPT Kabupaten Tanah Datar dan masih adanya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan KPPT karena masih ada kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik pada KPPT Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pelaksanaan pelayanan izin usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar ditinjau dari segi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan, 2) Kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan izin usaha pada KPPT Kabupaten Tanah Datar.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara,dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kemudia data dianalisis dengan cara reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan izin usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar belum terlaksana dengan optimal, dari enam indikator standar pelayanan publik yang terlaksana dengan baik hanya tiga indikator yaitu prosedur pelayanan, produk pelayanan dan biaya pelayanan, dan tiga lainnya belum terlaksana dengan baik yaitu 1) Waktu pelayanan, masih ditemuinya waktu penyelesaian izin yang tidak sesuai dengan SOP. 2) Sarana dan prasarana yang belum mendukung pelaksanaan pelayanan publik dengan baik, 3) Kurangnya kompetensi petugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupeten Tanah Datar. Sedangkan kendala yang dihadapi dalam pembuatan suarat izin usaha dilihat dari pemberi pelayanan (KPPT) yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana dan sumber daya manusia yang belum mencukupi karena jumlah petugas tidak seimbang dengan bobot kerja yang ada. Dilihat dari penerima pelayanan masih ada masyarakat yang belum melampirkan persyaratan dengan lengkap, tentunya ini akan mempengaruhi dalam proses pembuatan izin.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warrahmatullahiwabarrakatu

Alhamdulillahirrabbila'lamin, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar".** Tak lupa shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, Kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang senantiasa selalu istiqamah dan ikhlas untuk menjadi umatnya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara lansung atau tidak lansung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Yanuar Kiram sebagai Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial UNP.
3. Ketua jurusan Ilmu Sosial Politik Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D dan Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Bapak

4. Drs.Syamsir,M.Si,Ph.D yang telah banyak membantu memperlancar penulisan skripsi ini.
5. Bapak Afriva Khaidir, MAPA.Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Zikri Alhadi S.IP. MA selaku pembimbing II yang telah membimbing dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D Bapak DR. Dasril, M.Ag dan Bapak Drs. Syamsir, M.Si,Ph.D selaku tim penguji yang telah banyak memberikan saran, kritik, dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen progran studi Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.
8. Bapak Drs. Faisal. A selaku Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
9. Bapak Nusirwan, SH. S.Sos. MT selaku Kasubag Tata Usaha Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
10. Teristimewa untuk orang tuaku, adik-adikku tersayang serta keluarga yang telah memberikan Do'a, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berguna dan berprestasi. Dengan do'a, semangat serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

11. Rekan-rekanku program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2010 terima kasih atas segala kebaikannya.
12. Seluruh sahabat dan teman teman-temanku yang telah membangkitkan semangat studiku, serta telah memberi masukan dan bantuan selama ini, baik dalam penulisan skripsi maupun dalam menjalani studiku selama ini.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak atau pembaca untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Akhirnya dengan penuh harapan dan do'a semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Amin ya rabbal allamin.

Padang, April 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i

Kata Pengantar ii

Daftar Isi v

Daftar Gambar x

Daftar Tabel xi

Daftar Lampiran xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 7
C. Batasan Masalah 7
D. Rumusan Masalah 8
E. Tujuan Penelitian 8
F. Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis 10
   1. Konsep Pelayanan 10
   2. Pelaksanaan Pelayanan Publik 12
   3. Asas-asas Pelayanan Publik 24
   4. Standar Pelayanan Publik 25
   5. Pelayanan Perizinan 28
   6. Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu 30
   7. Pemahaman Kendala atau Hambatan 37
B. Kerangka Konseptual 41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 43
B. Lokasi Penelitian 43
C. Informan Penelitian 44
D. Jenis dan Sumber Data 45
E. Teknik Pengumpulan Data 45
F. Uji Keabsahan Data 47
G. Teknik Analisis Data 48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum
1. Gambaran Umum Kabupaten Tanah Datar 50
2. KPPT Kabupaten Tanah Datar 54
3. Visi dan Misi 57
4. Struktur Organisasi KPPT 58
Kabupaten Tanah Datar
5. Isu-isu Strategis KPPT Kab. Tanah Datar 70

B. Temuan Khusus
1. Pelaksanaan Pelayanan Publik pada KPPT 72
Kabupaten Tanah Datar
2. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan 87
Pelayanan Publik dalam Proses Perizinan

C. Analisis dan Pembahasan
1. Pelaksanaan Pelayanan Publik pada KPPT 96
Kabupaten Tanah Datar
2. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan 103
Pelayanan Publik Dalam Proses Perizinan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 105
B. Saran 106

DAFTAR PUSTAKA 108

LAMPIRAN 111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPPT Kab. Tanah Datar 59

Gambar 4.2 Tatalaksana Pelayanan Perizinan pada 73
KPPT Kab. Tanah Datar

Gambar 4.3 Tatalaksana Pengaduan Masyarakat Pada 75
KPPT Kab. Tanah Datar

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Petugas KPPT Kab. Tanah Datar 59

Tabel 4.2 Lama Waktu dan Masa Berlaku HO/IUP/IUH 77

Tabel 4.3 Retribusi HO Berdasarkan Perbub No 22 Tahun 2012 80

Tabel 4.4 Jumlah Izin yang dikeluarkan tahun 2012 82

Tabel 4.5 Aset Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu 84
Kabupaten Tanah Datar

Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Pelayanan 89
Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar

Tabel 4.7 Petugas Front Office pada KPPT Kabupaten Tanah Datar 90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin dari Kesbangpol

Lampiran 3 Standar Operasional Prosedural

Lampiran 4 Gambar Penelitian

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pemerintahan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu untuk terus ditingkatkan kualitasnya. Dahulu masyarakat cenderung menerima pelayanan tanpa berkomentar baik-buruknya pelayanan yang diterima, situasinya saat ini telah berubah. Dengan semakin meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat berbangsa dan bernegara, masyarakat menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan demokratis. Masyarakat semakin menyadari haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah, demikian juga pemerintah yang menyadari kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Apabila pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan masyarakat maka akan timbul rasa aman dan nyaman pada masyarakat yang berdampak positif meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan asal-asalan dan buruk maka akan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Jika hal ini terjadi, akan timbul rasa kecewa masyarakat yang pada gilirannya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan menurun.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur

keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:28) mengatakan bahwa :

> "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan".

Dengan demikian adanya pelayanan yang baik oleh sebuah organisasi pemerintahan akan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan organisasi itu sendiri. Tugas terpenting dari setiap organisasi/instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Bahkan pada dasarnya pembentukkan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan.

Organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat sebagai pemilik mandat. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan penggunanya. Kepuasan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan pemerintah.

Kualitas pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila tersedia faktor-faktor sebagaimana dinyatakan oleh Moenir (2002 : 88) :

> "Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan".

Faktor-faktor di atas mempunyai pengaruh satu sama lain yang saling berkaitan sehingga dapat mempengaruhi perwujudan pelayanan yang berkualitas. Masyarakat seringkali mengasumsikan bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur penyedia layanan kurang memuaskan jika tidak sesuai dengan harapannya.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 8 Tahun 2008 dan diperbaharui dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penanaman Modal dan Lembaga Teknis Daerah.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan terpadu. Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai fungsi :

a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan terpadu.
b. Pengkoordinasian penyusunan teknis dibidang perizinan, pelayanan dan penyuluhan.

c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan perizinan terpadu, dan
d. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam mewujudkan hal tersebut di atas, Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 3 Tahun 2011 tentang Perubahan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 17 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar untuk memproses 11 macam izin yang terdiri dari (1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB), (2) Izin Gangguan (HO), (3) Izin Usaha Perdagangan (IUP), (4) Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), (5) Izin Usaha Huller (IUH), (6) Izin Usaha Industri (IUI), (7) Tanda Daftar Perusahaan (TDP), (8) Tanda Daftar Gudang (TDG), (9) Tanda Daftar Industri (TDI), (10) Tanda Daftar Usaha Huller (TDUH), (11) Izin Penyelenggaraan dan Pemasangan Reklame, kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan wujud dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun KPPT Kabupaten Tanah Datar sampai saat ini dalam pemberian layanan kepada masyarakat masih belum berjalan secara efektif karena disebabkan oleh beberapa indikator, *pertama* masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai biaya pelayanan.

Berdasarkan observasi awal dan hasil wawancara dengan Bapak Khairul yang mengurus Izin Usaha Huller mengatakan bahwa:

> "Saat saya mengurus Izin Usaha Huller saya merasa retribusi yang diberikan tidak sesuai dengan luas usaha yang saya miliki. Apalagi saat tim teknis datang melakukan survei dan pengukuran dia lansung mengatakan jumlah retribusi yang saya bayar tanpa melihatkan kepada saya dari mana datangnya jumlah tersebut, waktu itu saya membayar sebesar Rp. 2.930.000,-".(wawancara tanggal 12 November 2012)

Kedua, masih adanya keterlambatan dalam pengeluaran izin. Seperti kejadian yang dialami Bapak Dedi yang mengurus surat izin HO yang menyatakan:

> "Dalam prosedur dinyatakan bahwa untuk penerbitan izin HO maksimal waktu penyelesaian adalah 15 hari kerja, tapi yang saya alami lebih dari waktu itu baru izin saya selesai, padahal saya sudah datang ke kantor berharap akan mendapatkan surat izin tersebut tapi ternyata surat izin tersebut belum siap karena belum ditandatangani," (wawancara, tanggal 12 November 2013)".

Ketiga, jika dinilai dari ketersediaan fasilitas-fasilitas yang ada masih terbatas dan kurang memadai sehingga masyarakat kurang mendapatkan kenyamanan dalam pengurusan izin, berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, penulis mengetahui bahwa kurangnya fasilitas yang tersedia terlihat dari adanya beberapa orang yang berdiri untuk menunggu giliran pengurusan izin karena fasilitas tidak mencukupi, seperti yang dituturkan oleh Ibu Fatimah yang sedang mengurus izin usaha pada tanggal 14 November 2013, dia mengatakan bahwa dia harus berdiri untuk menunggu giliran karenana fasilitas tempat duduk sudah penuh, tempat duduk diruang tunggu juga dipenuhi oleh mahasiswa yang mengurus surat izin penelitian pada Kantor Kesbangpol. Berarti kurang tertatanya ruang

tunggu bahkan ada pemohon layanan yang belum mendapatkan pelayanan harus duduk dikursi staf untuk menunggu giliran.

Selain itu KPPT dan kantor Kesbangpol juga berada dalam gedung yang sama sedangkan dilihat dari fungsinya masing-masing sangat berbeda. Seperti yang diungkapkan Bapak Drs.Faisal.A Kepala KPPT Kabupaten Tanah Datar :

> "KPPT saat sekarang ini gedung kantornya digabungkan dengan Kesbangpol, antara kedua kantor tersebut memiliki iklim yang berbeda. KPPT dalam memberikan pelayanan harus terbuka kepada masyarakat. Berbeda dengan Kesbangpol adalah kantor tertutup jadi karena keterbatanan sarana kedua kantor ini digabung". (wawancara tanggal 12 November 2013)

Keempat, belum optimalnya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan melayani dua orang sekaligus dan belum mampu bersikap ramah, dimana pada awal pelayanan, petugas layanan tidak menebar senyum dan bermuka datar. Seperti yang diungkapkan oleh seorang pembuat izin usaha perdagangan pada observasi awal dan hasil wawancara (tanggal 13 November 2013), Bapak itu merasa segan dan gugup dengan sikap staf yang bermuka tidak ramah saat memberikan pelayaan.

Karena adanya indikator-indikator diatas dalam pelayanan tentunya akan membangun citra buruk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar, dimana masyarakat menuntut adanya pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan berhasil guna. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam penulisan skripsi yang

berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar“**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang adasebagai berikut :

1. Masih adanya keluhan masyarakat mengenai biaya pelayanan.
2. Masih ada ditemui waktu dalam penyelesaian surat izin yang tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).
3. Fasilitas kantor yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang mendapatkan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
4. Belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.

C. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh penulis maka perlu dilakukan pembatasan masalah yaitu penelitian ini membahas tentang pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan pelaksanaan pelayanan izin usaha (Izin Gangguan/HO, Izin Usaha Perdagangan/IUP, Izin Usaha Huller/IUH), dan kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan izin usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.

D. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari batasan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan izin usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar?
b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan izin usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar?

E. TujuanPenelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar adalah:

a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dilihat dari standar pelayanan yaitu dari segi prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, sarana dan kompetensi petugas dalam izin usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
b. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan izin usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.

F. Manfaat penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memiliki kegunaan dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan (teoritis) dan praktek penyelenggaraan pemerintahan (praktis).

1. Kegunaan teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemikiran, pengkajian, teori serta konsep-konsep yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dan Sistem Pemerintahan Daerah khususnya di Kabupaten Tanah Datar dalam pelaksanaan pelayanan perizinan.

2. Kegunaan praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam bentuk karya ilmiah guna membantu memecahkan masalah-masalah mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Tanah Datar.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang kajian kepustakaan yang didalamnya terdapat landasan teori terkait dengan kajian yang akan diteliti yaitu tentang pelaksanaan pelayanan dan tentang kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selain landasan teori juga terdapat kerangka konseptual yang merupakan kerangka berfikir dalam menggambarkan hubungan konsep yang akan diteliti.

A. Landasan Teori

1. Konsep Pelayanan

Kebutuhan manusia adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya, kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan berupa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani, sehingga proses layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, kelompok dengan seseorang, atau orang-orang dalam organisasi. Oleh sebab itu pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, menurut Ibrahim(2008:51) :

> “bahwa hal yang paling penting untuk dilakukan oleh pemerintah saat ini adalah bagaimana menyiapkan pelayanan dengan dukungan sumber daya yang berkualitas dalam memberikan

> pelayanan, yaitu dengan kemampuan dan keterampilan individu yang sesuai dengan bidang tugas yang dikerjakan serta terjalinnya kerja sama antar sesama anggota organisasi maka pelayanan akan dapat berjalan dengan sukses sehingga kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat tercapai ".

Lukman (2003:6) mengungkapkan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara menurut Moenir (dalam Harbani Pasalong 2010:128) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara lansung, dan menurut lovelock (dalam Waluyo, 2007: 128) mengatakan :

> "Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan, pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama".

Moenir (2006: 16) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur proses pelayanan dipersempit menjadi: 1) Tugas layanan, 2) Prosedur pelayanan, 3) Kegiatan pelayanan, dan 4) Pelaksanaan layanan.

Sedangkan menurut Kotler (2000:18), pelayanan atau *service* adalah sebuah tindakan atau yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh

Daviddow dan Utal dalam Sutopo dan Suryanto (2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses kegiatan untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

2. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelayanan umum dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa tujuan otonomi daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkataan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan adanya kontrol masyarakat, penyelenggaraan pelayananan publik yang umumnya adalah bersifat jasa yang dilaksanakan pemerintah akan terlaksana lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Mahmudi (2005:22) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pendapat di atas tidak jauh berbeda dengan pendapat Sadu Wasistiono (2001 : 51) yang menyatakan pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa

pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya dapat dilakukan oleh pemerintah, namun pihak swasta dapat memberikan pelayanan publik, hanya motif pelayanannya saja yang berbeda.

Lebih lanjut menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan tentunya memiliki bentuk yang berbeda-beda, Menurut Moenir (2006:191) layanan umum dibagi tiga bentuk, yakni layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan berbentuk perbuatan.

1. Layanan dengan lisan
   Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan dengan tulisan
   Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau pada saat ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.
3. Layanan dengan perbuatan
   Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut sangat menetukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataannya sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung.

Menurut Inu Kencana (2003:116), pelayanan Publik itu terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut : a) Biaya relatif harus lebih rendah b) Waktu mengerjakan relatif harus lebih cepat c) Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Pelayanan yang secara umum diharapkan masyarakat menurut Moenir (2006:41) ialah pelayanan seperti :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Diyan Wahyuni, menyimpulkan tiga kondisi yang mengekspresikan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima yaitu :

1. Saat *harapan* pelanggan *lebih rendah* dari persepsi terhadap *pelayanan yang diperoleh*, maka hal tersebut menjadi *kejutan yang menyenangkan* bagi penggunan layanan.
2. Pada saat *harapan* pelanggan *sesuai* dengan persepsi terhadap *pelayanan yang diperoleh* maka pelanggan akan merasa *puas.*

3. Pada saat *harapan* pelanggan *lebih besar* daripada persepsi terhadap pelayanan *yang diperoleh* maka pelanggan akan merasa *tidak* puas terhadap pelayanan.

Dalam buku Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (2004-392) ada 11 prinsip yang diharapkan dapat dipahami dan diaktualisasikan dalam mengelola pelayanan publik yaitu :

1. Kesederhanaan, maksudnya setiap prosedur pelayanan publik yang diberikan oleh setiap instansi tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan pada saat memanfaatkan jasa pelayanan publik.
2. Kejelasan, maksudnya setiap pelayanan yang diberikan harus jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif, rincian biaya pelayanan, kejelasan pejabat atau pegawai yang bertanggungjawab terhadap proses pelayanan yang ada.
3. Kepastian waktu, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan tidak menunda-nunda waktu penyelesaian sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat.
4. Akurasi, produk pelayanan harus diterima dengan benar, tepat, dan sah sehingga masyarakat tidak merasa was-was terhadap produk yang dihasilkan oleh suatu instansi.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan hendaknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat,

mengingat masyarakat merupakan konsumen utama pada pelayanan yang diberikan oleh instansi.

6. Tanggung jawab, pemimpin penyelenggaraan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk wajib bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, sehingga tidak ada ketimpangan wewenang.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika) yang menunjang proses pelayanan.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta prasarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi sehingga mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Mengingat petugas pemberi pelayanan akan berhadapan lansung dengan pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna jasa mereka.

10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang bersih dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
11. Biaya pelayanan, dalam penetapan besaran biaya pelayanan harus memperhatikan hal-hal berikut :
    a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
    b. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan jasa.
    c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian.

Selanjutnya menurut Sinambela (2006:6), telah mengemukakan bahwasecara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

1. Tranparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku,ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Parasuraman (1985) dalam Tjiptono (2008:108), mengidentifikasi 10 dimensi pokok layanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, komunikasi, kredibilitas, Kesopanan, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik.

1. Reliabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time)*, memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record)* secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

2. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh diantaranya : ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan, termasuk didalamnya adalah pengetahuan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. Akses meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (approachability) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax websites, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan *(courtesy)*, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person, taller* bank, dan lain-lain).
6. Komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan, termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off*

antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensi yang mungkin timbul.

7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.
8. Keamanan (*security)*, yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, termasuk didalamnya adalah kemanan secara fisik *(physical safety)*, keamanan financial *(financial security)*, privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. Kemampuan memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, mengenai pelanggan regular.
10. Bukti Fisik (*tangibles)*, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Kemudian kesepuluh dimensi tersebut dikerucutkan menjadi lima dimensi, menurut Zeithalm-Parasuraman-Bery (1990:23), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator :

1. *Reliability is ability to perform the promised service dependably and accurately*. Dimensi reliability adalah kemampuan untuk menyelenggaraan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan. Oleh karenanya, konsistensi

pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir dalam setiap penyelnggaraan pelayanan.

2. *Responsiveness is willingness to help cuctomers and to provide prompt service.* Dimensi responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan penyelenggaraan pelayanan tepat waktu. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari petugas layanan terhadap pengguna layanan. Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan organisasi. Meskipun organisasi publik umumnya tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi, masyarakat warga negara adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintah. Sebab sumber utama penerimaan negara baik pajak, retribusi dan lain sebagainya berasal dari kesukarelaan masyarakat untuk membayar beban-beban tersebut. Perlu diingat bahwa beban-beban tadi telah menekan kapasitas daya beli masyarakat. Oleh karenanya, sebagai bentuk kerjasama antara negara dengan warga negaranya untuk memulihkan kembali daya beli masyarakat yang terkena pajak maka perwujudan pelayanan yang berkualitas adalah konsekuensi yang harus ditaati oleh negara.
3. Dimensi *assurance* adalah pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini

merupakan salah satu yang paling diharapkan oleh pengguna layanan. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Kemudian, kepercayaan diri pelanggan juga akan meningkat manakala petugas layanan tidak saja mampu menjelaskan prosedur layanan melainkan juga filosofi dari aturan prosedur tersebut. Hal ini yang penting adalah cara penyampaian pendapat atau penjelasan yang disampaikan petugas layanan. Semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan atau pendapat oleh petugas layanan maka akan semakin baik penerimaan pengguna layanan atas pelayanan yang disajikan.

4. Dimensi *emphaty* adalah kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Pada prinsipnya hal ini menegaskan tentang kepedulian petugas terhadap pengguna layanan yang dilayaninya. Artinya, nampak upaya yang serius dari petugas untuk membantu orang yang dilayaninya agar keluar dari masalah yang tengah dihadapi.
5. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan. Aspek ini berkaitan dengan hal-hal yang terkait dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjejaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Tentunya, semakin baik bekerjanya alat-alat tersebut dan dapat

diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Faktor–faktor yang mendukung dalam peningkatan pelayanan publik menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:23) adalah sebagai berikut :

1. Faktor hukum, dimana peraturan perundang-undangan harus sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Faktor aparatur pemerintah, dimana aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik dan merupakan unsur yang bekerja didalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Faktor sarana, dimana penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar dan tidak baik tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup.
4. Faktor masyarakat, dimana pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui hukum.
5. Faktor kebudayaan, dimana kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat.

Dewasa ini dalam pelayanan banyak muncul istilah baru, diantaranya adalah pelayanan prima atau *excellent service*. Menurut Lukman (2003:4) yang dimaksud pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Dalam pemberian pelayanan secara prima perlu diperhatikan hal–hal sebagai berikut :

a. Pelayanan prima ada manakala terdapat standar pelayanan;
b. Unsur instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah apabila pelayanan telah memenuhi standarnya;
c. Apabila pelayanan sudah memenuhi standar, maka pelayanan prima memerlukan terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standar;

d. Unsur instansi yang mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005:392), dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu :

1. Transparansi
   Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
   Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
   Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif
   Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 Pasal 4 berasaskan: (1) Kepentingan umum, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan, (2) Kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan, (3) Kesamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan

suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi, (4) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan, (5) Keprofesionalan, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas, (6) Partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, (7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil, (8) Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan, (9) Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan, (11) Ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan, (12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi :

1. Prosedur pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
   Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Pasal 21 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan, (2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, (3) Sistem, mekanisme, dan prosedur.Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, (4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, (5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam

mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, (6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan, (8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, (9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana, (10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, (11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, (12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan, (14) Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Menurut Supranto dan Sugiyanto (2001:17) manfaat standar pelayanan ada dua yaitu :

1. Merupakan jaminan mutu bagi pelanggan. Dari standar pelayanan ini pelanggan dapat mengetahui apa saja yang dapat diharapkan dari sebuah pelayanan.

2. Merupakan ukuran baku mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

5. Pelayanan Perizinan

Asep Warlan Yusuf (Ridwan, 2009:92) mengatakan bahwa izin adalah instrumenpemerintah yang bersifat yuridis preventif, yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat.

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan usaha yang legal maupun Izin Mendirikan Usaha,sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Izin usaha diperlukan dengan maksud untuk mendirikan usaha yang aman tanpa gangguan yang berarti. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Menurut Ratminto (2005:39), dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan" kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

a) Kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan

   Adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna jasa pelayanan yang dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak

dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan. Sehingga posisi tawar masyarakat seimbang dengan posisi tawar pemberi jasa pelayanan.

b) Berfungsinya mekanisme "voice"

Pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

c) Pembentukan birokrat yang berorientasi pelayanan

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Oleh sebab itu pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan (birokrat) harus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

d) Pengembangan kultur pelayanan

Hal lain yang juga sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri birokrat. Penyelenggara pelayanan harus memiliki kultur pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

e) Pembangunan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat

Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan perizinan adalah beroperasinya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memberikan kejelasan sistem dan prosedur sehingga ada kepastian yang diperoleh masyarakat pengguna layanan.

Dalam melakukan usaha tentunya kita terlebih dahulu membuat izin usaha yang fungsinya sangat penting bagi kelancaran usaha kita kedepannya adapun Panca guna izin dalam usaha adalah sebagai berikut :

1. Legalitas usaha (diakui secara hukum).
2. Tertipnya dunia usaha.
3. Sebagai protect (pelindung) bagi pelaku usaha
4. Mempermudah akses modal bagi pelaku usaha dalam mengembangkan usaha.
5. Sebagai alat yang efektif untuk melakukan pembinaan oleh pemerintah terhadap dunia usaha

6. **Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu**

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mengacu pada Permendagri Nomor 24 tahun 2006. Berikut adalah penjelasan mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan Permendagri Nomor 24 tahun 2006 :

1. Pengertian penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

   Penyelenggaraan pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan non-perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.

2. Tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

   Pembentukan penyelenggaraan pelayanan satu pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non- perizinan dalam bentuk :

   1) Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
   2) Menekan biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
   3) Menyederhanakan persyaratan, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan

persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

3. Asas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu
    1) Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapatdiakses oleh sumua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
    2) Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
    3) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
    4) Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras. agama, golongan, gender dan status ekonomi.
    5) Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
    6) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
    7) Profesional, pemprosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, masing-masing prosesnya

dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

4. Prinsip penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu
    1) Kesederhaan, prosedur pelayanan harus dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
    2) Kejelasan dan kepastian dalam hal :
        1. Prosedur atau tatacara pelayanan.
        2. Persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
        3. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab.
        4. Rincian biaya/tarif pelayanan, termasuk tata cara pembayaran.
        5. Kepastian waktu, pemprosesan permohonan perizinan dan non-perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala usaha pemohon.
    3) Kepastian hukum, proses biaya dan waktu wajib mengikuti aturan yang berlaku, sehingga dokumen perizinan yang dihasilkan memiliki kekuatan hukum yang menjadi jaminan hukum dan rasa aman bagi pemiliknya.
    4) Kemudahan akses, ditunjukkan dengan :
        1. Ketersediaan informasi yang dapat dengan mudah lansung diakses oleh masyarakat.
        2. Pelayanan aparat yang responsif.

5) Kenyamanan, pelayanan satu pintu harus memiliki ruang pelayanan dan sarana pelayanan lainnya yang memadai sehingga memberikan rasa nyaman bagi para pemohon.
6) Kondisi wilayah, bagi daerah yang memiliki kondisi geografis yang luas dapat membentuk unit khusus atau keagenan ditingkat kecamatan.
7) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan :
    1. Setiap petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada pemohon dengan memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam hal tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh.
    2. Setiap petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
    3. Petugas penilai teknis memberikan penilaian secara obyektif berdasarkan keahlian dan memberikan masukan kepada pengambil keputusan berdasarkan keahliannya tersebut, secara jujur dan bertanggung jawab, termasuk memberikan rekomendasi apakah izin yang dimohon dapat disetujui atau harus ditolak.

5. Tugas dan kewenangan pelayanan terpadu satu pintu

1) Tugas pokok penyelenggaraan pelayanan satu pintu adalah :
    1. Memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah kota/kabupaten.

2. Mengelola administrasi perizinan dan non-perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas.

2) Kewenangan penyelenggaraan pelayanan satu pintu adalah :

1. Melakukan koordinasi dengan SKPD (satuan kerja perangkat daerah) terkait dalam penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan ditingkat kabupaten/kota.
2. Menandatangani perizinan.
3. Melakukan penyederhanaan prosedur perizinan.
4. Malakukan penyederhanaan persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama dengan unsur-unsur lain dalam pemerintah kabupaten/kota.

6. Manfaat keberadaan pelayanan perizinan satu pintu

a. Bagi masyarakat

1. Memperoleh akses yang lebih luas dalam memperoleh pelayanan publik/perizinan.
2. Memberikan kepastian dan jaminan hukum dari formalitas usaha yang dimiliki.

b. Bagi dunia usaha

1. Memperoleh kemudahan dalam perizinan usaha akan meningkatkan minat pelaku usaha untuk melakukan investasi dan pengembangan usaha.

2. Efisiensi pelayanan perizinan yang menghasilkan pengurangan waktu dan biaya membuat pelaku usaha dapat mengalokasikan lebih banyak waktu dan biaya pada kegiatan-kegiatan yang lebih produktif.

c. Bagi pemerintah

1. Mengurangi beban administratif karena perizinan yang lebih efektif dan efisien. Berbagai data menyangkut aktifitas masyarakat di wilayah tersebut dapat dipadukan, sehingga mengurangi beban pendapatan di instansi lain, serta menghindari adanya duplikasi pendapatan yang tidak perlu.Secara tidak lansung kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan berdampak positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).
2. Meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah. Dengan semakin mudahnya pelayanan perizinan, maka dunia usaha secara langsung akan bergairah dan selanjutnya berdampak pada kemampuan keuangan daerah yang diperoleh dari pajak.
3. Terbangunnya citra yang lebih baik, yang memungkinkan pemerintah mendapatkan manfaat dari partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pembangunan.
4. Mencegah sejak dini terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme dan pungutan liar dalam proses pengurusan perizinan dan non-perizinan.

7. Pemahaman Kendala atau Hambatan

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan hak konstitusi warga, yang telah dipertegas dengan UU No. 25/2009 tentang Palayanan Publik. Namun hingga kini persoalan pelayanan publik masih banyak juga yang belum terselesaikan. Dalam melaksanakan kinerjanya, banyak permasalahan yang dihadapi oleh aparatur pemerintah daerah khususnya dalam pelayanan publik. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kinerja aparatur pemerintah dikelompokkan menjadi dua, yaitu : pertama, faktor internal birokrasi publik dan kedua, faktor eksternal yakni berupa dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Masalah yang dihadapi aparatur pemerintah daerah, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal muaranya lebih banyak diarahkan pada kinerja aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya. Faktor lingkungan internal birokrasi bisa berupa situasi dan kondisi, baik berupa organisasi (struktur, penempatan personel, efektifitas kegiatan) efektifitas komunikasi antar unit, sumber daya dan perberdayaannya.

Dalam pelayanan tentunya ada hambatan yang dilalui dalam prosesnya. Adanya kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki ”tanggung jawab” atau responsibility. Artinya dalam memberikan pelayanan, pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan politik

secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan, dan sebagainya. (Ipah Ema Jumiati, 2012).

Jika hendak memperbaiki kinerjanya, suatu perusahaan/instansi harus mengidentifikasi kendala-kendalanya, mengeksploitasi kendalanya dalam jangka pendek dan jangka panjang, kemudian menemukan cara untuk mengatasinya. Klasifikasi kendala menurut Hansen dan Mowen (file:///D:/lg/theory-of-constraint-teori-kendala.html) dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan sifatnya
    a. Kendala mengikat *(binding constraint*) adalah kendala yang terdapat pada sumber daya yang telah dimanfaat sepenuhnya.
    b. Kendala tidak mengikat atau kendur *(loose constraint*) adalah kendala yang terdapat pada sumber daya yang terbatas yang tidak dimanfaatkan sepenuhnya.
2. Berdasarkan asalnya
    a. Kendala internal (*internal constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang bersal dari dalam perusahaan, misalnya keterbatasan jam kerja.
    b. Kendala eksternal (*external constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan/instansi yang berasal dari luar perusahaan/instansi.

Menurut Ridwan (2009:163) ada beberapa hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan yaitu :

1. Biaya perizinan
    a) Biaya pengurusan izin sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil. Besarnya biaya perizinan seringkali tidak transparan.
    b) Penyebab besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk pengurusan izin, dan karena adanya pungutan liar.
2. Waktu
    a) Waktu yang diperlukan mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit.
    b) Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan.
    c) Proses perizinan tergantung pada pola birokrasi setempat.
3. Persyaratan
    a) Persyaratan yang sama dan diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin.
    b) Persyaratan yang ditetapkan seringkali sulit untuk diperoleh.
    c) Informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dan terdapat beberapa persyaratan yang tidak dapat dipenuhi khususnya oleh para pengusaha kecil.

Sedangkan dilihat dari sisi penyelenggaraan pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, menurut Salman (2010:4) dalam Diyan Wahyuni antara lain :

a. Kurang *responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkat unsur pelayanan mulai pada tingkatan petugas (*front line*) sampai dengan

tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. Kurang *informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
c. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
e. Birokratis. Pelayanan (khusus pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggung jawab pelayanan, dalam rangka menyelesaiakan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan juga sangat sulit, akibatnya berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

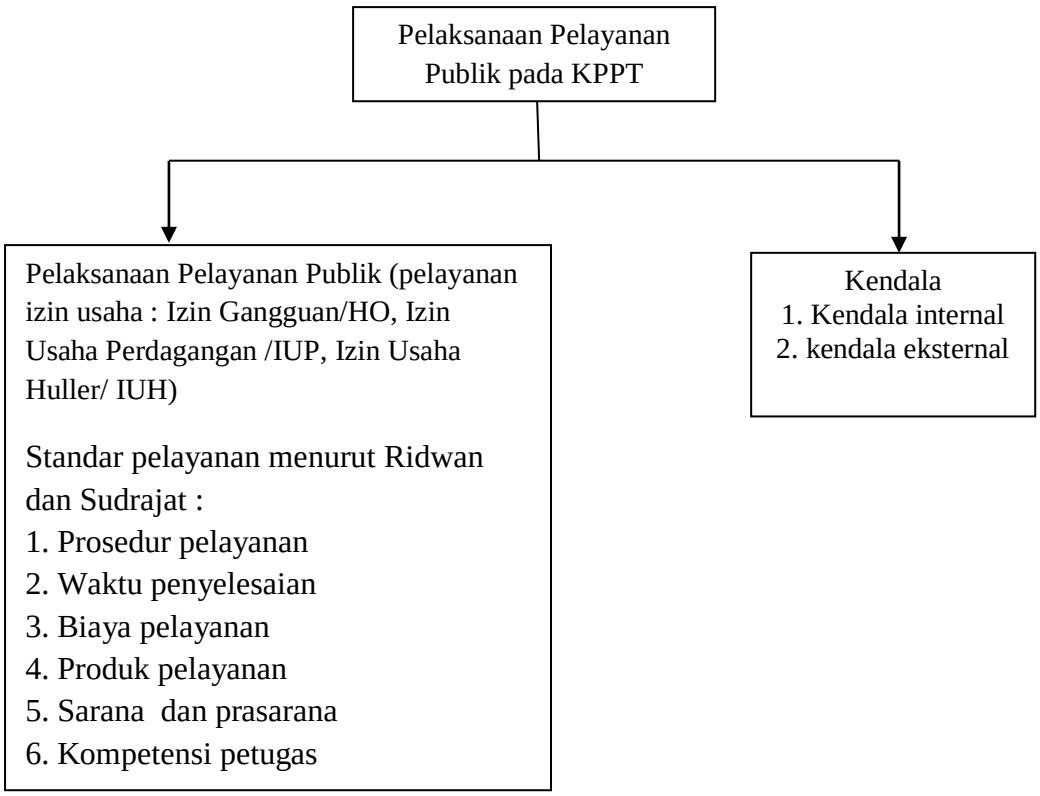
f. Kurang mau mendengarkan keluhan, saran, aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g. *Inefisien*, berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka berfikir dalam menggambarkan hubungan konsep yang akan diteliti. Berangkat dari latar belakang masalah dan kajian teoritis, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada diagram berikut :

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar



Dari kerangka konseptual di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini kita akan melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar. Untuk Mengamatinya ada 2 aspek yang diamati yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan dalam pelayanan izin usaha (Izin Gangguan/HO, Izin Usaha Perdagangan/IUP, Izin Usaha Huller/IUH) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar, kemudian kendala-kendala apa yang dihadapi dalam pemberian pelayanan yang nantinya diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan izin usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar belum terlaksana dengan optimal, dari enam indikator standar pelayanan publik yang terlaksana dengan baik hanya tiga indikator yaitu prosedur pelayanan, produk pelayanan dan biaya pelayanan, dan tiga lainnya belum terlaksana dengan baik yaitu 1) Waktu pelayanan, masih ditemuinya waktu penyelesaian izin yang tidak sesuai dengan SOP. 2) Sarana dan prasarana yang belum mendukung pelaksanaan pelayanan publik dengan baik, 3) Kurangnya kompetensi petugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.
2. Kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan izin usaha pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Tanah Datar, dilihat dari dua aspek yaitu pemberi pelayanan (KPPT) dan penerima pelayanan (masyarakat/pengusaha), dilihat dari aspek pemberi pelayanan kendala yang ditemui masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar, seperti kurangnya komputer dan printer, sehingga terganggunya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan gedung kantor yang sebaiknya dipisah dengan kantor Kesbangpol karena iklim kantor yang berbeda.

Kurangnya sumber daya manusia yang ada pada KPPT karena jumlah petugas yang ada tidak seimbang dengan bobot kerja yang ada. Dari aspek penerima pelayanan kendala yang ditemui adalah masih ada masyarakat yang belum melengkapi persyaratan, sehingga ia harus kembali lagi setelah melengkapinya. Kadang masyarakat membutuhkan waktu lama untuk melengkapi persyaratan tersebut. Hal ini sering menimbulkan salah persepsi mengenai waktu penyelesaiannya, dimana masyarakat menghitung waktu untuk pengurusan surat izin dari awal mereka datang, bukan setelah semua persyaratan lengkap. Kemudian masih adanya masyarakat yang tidak menyadari pentingnya sebuah izin usaha.

B. Saran

1. Waktu penyelesaian izin hendaknya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.Sarana dan prasarana yang memadai yang menunjang pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan kompetensi petugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.Masyarakat akan merasa puas mengakses pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar jikastandar pelayanan publik dan standar operasional prosedural dilaksanakan sepenuhnya.
2. KPPT Kabupaten Tanah Datar hendaknya melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran proses pelayanan, melakukan bimbingan teknis untuk meningkatkan kompetensi pegawai

melakukan sosialisasi melalui berbagai media kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa mengetahui persyaratan dan manfaat pengurusan izin usaha.Diharapkan kepada masyarakat atau pelaku dunia usaha untuk dapat terus memberi respon terhadap kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Ibrahim. 2008. *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung: PT. Rafika Aditama.

Inu Kencana Syafie, 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Harboni Pasalong.2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane. 2000. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.

Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.

Mahmudi.2005.*Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UP AMP YPKN.

Moenir, H.A.S. 2002.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :Bumi Aksara.

Moleong. 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Moh, Nasir. 2003, *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan dan Sudrajat.2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik.* Bandung:Nuansa.

Sinambela, Litjan,Poltak,dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. 2004. Jakarta: LAN RI.

Soehartono, 2004,*Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supriyanto dan Sri Sugiyanti.2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.

Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lemabaga Administrasi Negara RI.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.

Waluyo, 2007,*Manajemen publik (Konsep, aplikasinya dan implementasinya dalam pelaksanaan otoda)*. Bandung: Mandar Maju.

Sadu, Wasistiono. 2001, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Bandung.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, *Tentang Pemerintahan Daerah*, Depertemen Dalam Negeri, Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik.*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 *tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 8 Tahun 2008 *tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpaduyang diperbaharui dengan Perda Kabupaten Tanah Datar Nomor 10 Tahun 2010Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penanaman Modal dan Lembaga Teknis.*

Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 3 Tahun 2011 *tentang pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada KPPT.*

Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 22 Tahun 2012 *tentang Penyelenggaraan Izin Gangguan.*

Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 38 Tahun 2013 *tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 17 Tahun 2009Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar.*

Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 39 Tahun 2013 *tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Penandatanganan Izin Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanah Datar*.

C. Sumber Skripsi

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Diyan Wahyuni.2009. "*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon".* SkripsiUniversitas Sultan Ageng Tirtayasa. Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

D. Sumber Lainnya

Ipah Ema Jumiati. 2012. *Dimensi Etika Dalam Pelayanan Publik Arti Penting, Dilema Dan Implikasinya Bagiu Pelayanan Publik Di Indonesia, Jurnal Volume 3 Nomor 1*, (diunduh, selasa 3 Desember 2013)

Parasuraman A, Zeithaml and Leonard L. Berry. 1985. Conceptual Model Of Service Quality and It's Implication for Future Research. Journal Of Marketing Vol.49.P.4-50 (diunduh, Selasa 11 Maret 2014)

http://asdarmunandar.com/2012/02/theory-of-constraint-teori-kendala.html (diunduh, Kamis 19 Desember 2013)

file:///D:/lg/theory-of-constraint-teori-kendala.html (diunduh, Kamis 19 Desember 2013)