

**EFEKTIVITAS KANTOR PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
(Studi di Kabupaten Gayo Lues Nanggroe Aceh Darussalam)**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**ISMAIL HARZEGA
NIM 2006/73308**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2011**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi di
Kabupaten Gayo Lues Nanggroe Aceh Darussalam)

Nama : Ismail Harzega
Nim : 2006 / 73308
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu-ilmu Sosial

Padang, 8 Februari 2011

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs.Karjuni DT Ma'ani, M.Si
NIP. 19630617 198903 1003

Afriya Khaidir, MAPA, Phd
NIP. 19660411 199003 2001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa 8 Februari 2011 pukul 09.00 s/d 10.20 WIB

Efektivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi di Kabupaten Gayo Lues Nanggroe Aceh Darussalam)

Nama : Ismail Harzega

Nim : 2006 / 73308

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu-ilmu Sosial

Padang, 8 Februari 2011

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Karjuni Dt Maani, M.Si	_____
Sekretaris	: Afriva Khaidir, MAPA, Phd	_____
Anggota	: Drs. Helmi Hasan, M.Pd	_____
Anggota	: Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D.	_____
Anggota	: Drs. Ideal Putra, M.Si	_____

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Azwar Ananda, MA.
NIP. 19610720 198602 1 001

ABSTRAK

ISMAIL HARZEGA : NIM. 2006/73308. Efektifitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Di Kabupaten Gayo Lues Nanggroe Aceh Darussalam)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mengetahui kendala-kendala dan upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues.

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan cara *purposive sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumenter. Teknik analisis yang dipakai adalah analisis kualitatif. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi dan data dianalisis dengan langkah sebagai berikut pengumpulan data, reduksi data, klasifikasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan /verifikasi data.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan efektivitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat berbagai kendala diantaranya sarana dan prasarana yang belum memadai, masih rendahnya kompetensi SDM pemberi pelayanan, masih adanya pembagian wewenang penandatanganan izin sehingga menyebabkan lamanya waktu penyelesaian izin belum ada kejelasan. Karena saat ini Kantor Pelayanan Perizinan terpadu Satu Pintu(KPPTSP) di Kabupaten Gayo Lues telah menerima pelayanan perizinan sebanyak 49 izin, tetapi hanya sebanyak 18 izin yang ditandatangani oleh Kepala KPPTSP selebihnya hanya prosesnya saja didalam KPPTSP.

Oleh karena itu agar efektifitas KPPTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Gayo Lues terlaksana dengan baik adalah dengan melakukan pelatihan kepada petugas KPPTSP sehingga pelayanan yang diberikan dapat dimaksimalkan, menambah sarana dan prasarana, mempercepat waktu penyelesaian izin dengan memberikan wewenang penandatanganan izin kepada kepala KPPTSP serta harus ada komitmen yang tinggi dari Pemda setempat untuk mengefektifkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Gayo Lues.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi di Kabupaten Gayo Lues Nanggroe Aceh Darussalam)”**. Salawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

3. Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si dan Dra. Aina selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik.
5. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
6. Bapak Drs. Helmi Hasan, M.Pd , Bapak Drs. Dasman lanin, M.Si dan Bapak Drs. Ideal Putra, M.Si selaku tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan yang bernilai.
8. Bapak Kepala KPPTSP Gayo Lues, Bapak Kepala TU KPPTSP, Ibu Kasi Perizinan, serta pegawai KPPTSP yang telah membntu saya dalm pembuatan skripsi ini.
9. Teristimewa untuk kedua orang tuaku: Papa M. Rajab Zega dan Mama Sahiri, A.Md, etek Yenizar Zega serta Kakak-kakak ku dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berprestasi dan dengan doa, semangat, serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

10. Seluruh teman-teman program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2006, dan juga bang Yomi Trinanda, Bang Tanzilul Hikmah Yang telah banyak memberikan masukan dan motivasi kepada penulis.
11. Semua teman-temanku yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan perhatian yang telah diberikan untuk penulis selama ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Pembatasan Masalah	7
3. Perumusan masalah	7
C. Fokus Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	10
1. Konsep Pelayanan Publik.....	10
2. Efektifitas Organisasi.....	13
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi pelayananPublik.....	16
4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
5. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	22
6. Standar Pelayanan Minimal	25
7. Jaminan Pelayanan Perizinan di Kantor PTSP	28
a. Maklumat Pelayan.....	28
b. Indikator Kinerja Pelayanan	30

B. Kerangka Konseptual	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Informan Penelitian	33
D. Jenis dan Sumber Data.....	33
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	34
F. Uji Keabsahan Data	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum	39
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
a. Kondisi Geografis	39
b. Kondisi Demografis	40
2. KPPTSP Gayo Lues.....	41
3. Tugas Pokok dan Fungsi KPPTSP Gayo Lues	42
a. Tugas.....	42
b. Fungsi.....	42
c. Tujuan	42
c. Sasaran	43
4. Jenis Perizinan yang Ditangani Oleh KPPTSP Kabupaten Gayo Lues	43
5. Susunan Organisasi.....	44
B. Temuan Khusus	47
1. Efektivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	47
2. Kendala-kendala Dalam pemberian Layanan Kepada Masyarakat	72
3. Upaya-upaya yang dilakukan mengatasi kendala kendala ..	75
C. Pembahasan	77

1. Efektifitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) di Kabupaten Gayo Lues	77
2. Kendala-kendala Dalam pemberian Layanan Kepada Masyarakat.....	86
3. Upaya-upaya yang dilakukan mengatasi kendala	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Luas Daerah per Kecamatan	40
2. Tabel 4.2. Banyaknya Penduduk Menurut Jenis Kelamin perKecamatan	40
3. Tabel 4.3. Nama-nama dan Pendidikan Aparatur Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues.....	52
4. Tabel 4.4. Rincian Waktu Penyelesaian Proses Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues.....	65
Tabel 4.5. Rincian Biaya Pelayanan Perizinan di KPPTSP Kabupaten Gayo Lues	66

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues	44
3. Gambar 4.2 Mekanisme Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Agar pelayanan publik berkualitas, maka sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Mereformasi paradigma pelayanan publik secara terpadu merupakan prasyarat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelaksanaan otonomi daerah.

Meskipun terobosan-terobosan telah banyak dilaksanakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik, Namun, kenyataannya hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar

(pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat penyelesaiannya. Di samping itu, ada kecendrungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya bagi mereka yang memiliki “uang” dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan.

Di awal pemerintahan Yudhoyono dan Kalla menjadikan reformasi birokrasi dan pelayanan publik sebagai hal yang sangat perlu dibenahi serta diperbaiki, kendatipun pada tataran empiris saat ini masih jauh dari yang diharapkan. Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pernah menjamin bahwa pelayanan pengurusan izin-izin usaha tidak akan sulit. Apabila ada oknum yang mempersulit dalam pengurusan izin-izin usaha tersebut, maka masyarakat boleh mengirim surat keluhan ke PO BOX 10000 (Goenawan, 2008:4).

Berdasarkan hasil studi *International Finance Cooperation* (IFC) Bank Dunia pada tahun 2006, peringkat Indonesia menurun dari 131 pada tahun 2005 menjadi 135 pada tahun 2006, jika dibandingkan dengan negara lain di Asia, untuk memulai pengurusan perizinan suatu usaha di berbagai instansi pusat dan daerah membutuhkan 12 prosedur yang harus dilalui dengan waktu dibutuhkan selama 97 hari, biaya yang diperlukan sebesar US\$ 1.110. Perbandingan di negara lain seperti Malaysia 9 prosedur dan waktu dibutuhkan 30 hari serta biaya yang diperlukan sebesar US\$ 997. Vietnam dengan 11 prosedur, waktu yang dibutuhkan 50 hari dan biaya

yang diperlukan US\$ 276 (http://www.perizinan.info/fom_index.php.com/29-01-2010/ 20.33 WIB).

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pada Juli 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut yang diluncurkan bulan Mei 2007, semakin mendorong daerah untuk segera memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), atau meningkatkan PTSP yang telah ada, apakah PTSP yang akan didirikan berbentuk badan, dinas atau kantor.

Demikian pula dengan disahkannya Peraturan Pemerintah RI Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, sebagai pengganti PP 08/2003 dapat memberikan pertimbangan bagi daerah dalam memilih jenis lembaga untuk pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan dalam Pasal 9 ayat (1) dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Dengan adanya PTSP, proses pengurusan izin di daerah diharapkan dapat menjadi lebih mudah, sehingga daerah memiliki lingkungan yang mendukung berkembangnya usaha dan investasi.

Dengan dibentuknya Kantor/dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/dinas saja. Sejak dari permohonan izin, proses pembuatan sampai penandatanganan perizinan dilakukan di satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk.

Pemberlakuan PTSP ini akan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kabupaten Gayo Lues Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan telah mendirikan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 4 Juli 2007, dengan dasar hukum pembentukannya adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pada Juli 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Peraturan Bupati Nomor 03 Tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja KPPTSP, serta Peraturan Bupati Nomor 04 Tahun 2007 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues.

KPPTSP di Kabupaten Gayo Lues, pada dasarnya merupakan terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat yang ada di daerah tersebut, karena pada tanggal 22 Februari 2009 baru mulai menerima pengurusan perizinan. Dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat masih belum berjalan secara efektif karena disebabkan beberapa indikator, *pertama* karena adanya pembagian wewenang penandatanganan izin antara Bupati, SKPD dan Kepala KPPTSP yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang diterima masyarakat. Sebenarnya esensi dari adanya konsep pelayanan terpadu satu pintu yang dikeluarkan oleh Pemerintah adalah untuk mempermudah pengurusan perizinan sehingga mampu mendorong dan meningkatkan

serta memperbaiki iklim investasi di setiap daerah, dengan pertimbangan jenis lembaga diserahkan kepada daerah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

Kedua masih banyak masyarakat yang mengurus izin menyatakan tingginya biaya pelayanan perizinan dan lamanya waktu untuk mengurus izin serta belum adanya kejelasan waktu penyelesaian pelayanan perizinan. *Ketiga* Jika dinilai dari ketersediaan fasilitas-fasilitas di KPPTSP kabupaten Gayo Lues cukup memprihatinkan, dimana fasilitas-fasilitas yang ada sangat terbatas dan kurang memadai sehingga masyarakat kurang mendapat kenyamanan dalam pengurusan perizinan. *Keempat*, masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. *Kelima*, masih Banyaknya kendala-kendala yang ditemui serta belum adanya upaya yang konkrit untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Dengan mengacu kepada permasalahan yang ada, maka perlu dilakukan penelitian tentang **“Efektivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Gayo lues”**. Apakah kantor pelayanan ini bisa dikatakan efektif, sehingga masyarakat memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasi masalahnya sebagai berikut :

- a. Adanya pembagian wewenang penandatanganan izin antara Bupati, SKPD dan Kepala KPPTSP yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang diterima masyarakat.
- b. Masih tingginya biaya pelayanan perizinan yang diterima oleh masyarakat.
- c. Lamanya waktu serta belum adanya kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan perizinan.
- d. Masyarakat kurang mendapat kenyamanan dalam memperoleh pelayanan disebabkan karena fasilitas kantor kurang memadai.
- e. Masih banyak kendala-kendala yang ditemui dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat.
- f. Belum terlihatnya upaya yang dilakukan Pemerintah untuk menyelesaikan masalah / kendala-kendala yang ada.

2. Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai serta tidak menyimpang, maka perlu adanya batasan masalah, yaitu, Sejauhmana efektifitas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kendala-kendala, dan upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kabupaten Gayo Lues..

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Sejauhmana Efektivitas Kantor pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) di Kabupaten Gayo Lues?

- b. Kendala-kendala apa saja yang ditemui KPPTSP dalam pemberian layanan kepada masyarakat pengurus izin di Kabupaten Gayo Lues?
- c. Bagaimana upaya yang dilakukan KPPTSP untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pemberian layanan kepada masyarakat pengurus izin?

C. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini terfokus dan dengan adanya keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki, dan untuk mempertajam objek pembahasan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan dengan menggunakan beberapa indikator untuk melihat sejauhmana efektivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan apa saja kendala serta upaya - upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Gayo Lues

D. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui Efektifitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gayo Lues
- b. Mengetahui kendala-kendala yang ditemui KPPTSP dalam pemberian layanan kepada masyarakat pengurus izin di Kabupaten Gayo Lues?
- c. Mengetahui upaya yang dilakukan KPPTSP untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pemberian layanan kepada masyarakat pengurus izin?

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bertujuan untuk pengembangan konsep ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan manajemen pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengambil kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan perizinan.
3. Sebagai bahan masukan bagi peneliti lanjutan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan publik 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. Selanjutnya Gabriel Roth (dalam Kumorotomo, 1994:70), pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan untuk publik, apakah disediakan secara umum atau disediakan secara privat. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian yang lengkap terhadap pelayanan publik yang dikutip dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, daerah dalam

bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan, maka pihak-pihak pemberi pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan itu sendiri. Moenir (1992:40) menyatakan bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, wujud pelayanan yang didambakan masyarakat ialah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sendiran, untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang, apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Berdasarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa “ Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang berkewajiban pemberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya konsumen / masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik harus dapat memberikan

pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai 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.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya 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 termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

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 penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Efektivitas pelayanan

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini senada dengan pendapat Handayani (1983:16) yang menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Silalahi (2002:10) efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasi, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manajer “mengerjakan pekerjaan yang benar.” (*doing right things*). Selanjutnya Mullins (dalam Rukmana, 2006:14) menyatakan efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan. Menurut Soewarno (1996:16) “efektivitas pelayanan merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan. Ditinjau dari aspek ketepatan waktu Siagian (2005:171) menyebutkan efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, tepat waktunya dengan

menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan ketetapan waktu dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk melaksanakan tugas tersebut yang dapat dilihat dari kualitas maupun kuantitasnya. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi.

Sesuai yang dikemukakan oleh Ricard M, Steers (1986:5) tentang efektivitas pelaksanaan pelayanan, efektifitas harus dinilai terhadap tujuan yang bisa dilaksanakan dalam tahap konsep tujuan yang maksimum. Jadi efektifitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi mencapai tujuan yang layak dicapai. Beliau mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

Pertama, Pahami mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak, apakah ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau

tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya.

Kedua Perspektif sistematika : perspektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai mampu mengerjakan tugasnya dengan kemampuan sendiri, apakah pegawai memiliki keterampilan atau keahlian khusus.

Ketiga, Perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja. Bagaimana kita melihat pada kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, bagaimana konsentrasi pegawai dalam bekerja.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Suatu pelayanan yang komprehensif yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Moenir (1992:88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, antara lain sebagai berikut :

1. **Faktor kesadaran** yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai

pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2. **Faktor aturan** yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/ bersangkutan.
3. **Faktor organisasi** merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian.
4. **Faktor pendapatan** yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. **Faktor Keterampilan Tugas** yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
6. **Faktor sarana** yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang

kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan (Kurniawan, 2005: 53-54). Sedangkan Sinambela (2006: 6-8), Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu/ kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/ masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan pelanggan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan (*service quality*) adalah “sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual layanan. “ (<http://indeks.php-file.com/29-11-2009/> 12.33 WIB) diartikan sebagai “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan yang pada akhirnya akan dapat mencapai tujuan pemerintah yaitu menyejahterakan masyarakat.

Menurut Tangklison (2005:223), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah :

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) dalam Harbani (2007:135) kualitas pelayanan prima tercermin dari:

a. Tangibles

Tangibles yaitu meliputi lingkungan fisik seperti interior dan eksterior bangunan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya.

b. Reliability

Reliability yaitu lebih menekankan kepada kemampuan memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji.

c. Responsiveness

Responsiveness yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. Assurance

Assurance yaitu menekankan pada rasa aman pada diri pelanggan, pengetahuan dan keahlian yang harus dimiliki, dan sikap jujur yang dapat dipercaya dari karyawan.

e. *Emphaty*

Emphaty yaitu menekankan pada perhatian kepada pelanggan secara individual, pemberian informasi yang dimengerti dan tingkat kemudahan untuk dihubungi oleh pelanggan.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Satu dari beberapa indikator dari efektivitas Pemerintah Daerah adalah kualitas pelayanan publik untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik ini maka dilakukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik tersebut.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman

umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan unit kerja masing-masing.

Dalam Keputusan Menteri PAN No Kep /25/M, PAN /2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menyatakan bahwa : “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhan “.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui peningkatan kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelanggan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima.

Menurut Keputusan /25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat unsur yang relevan, valid, dan reliable, sehingga unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alat pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Kejelasan petugas, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi saran dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

5. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai 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. Pembentukan penyelenggaraan PTSP 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 izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
3. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu (<http://kpptsp.bandaaceh.kota.go.id>).

Asas Penyelenggaraan PTSP diantaranya :

1. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
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. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perizinan yang resmi.

4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat izin membangun bangunan.
5. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata 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, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan (<http://kpptsp.bandaaceh.kota.go.id>)

Mekanisme Pelayanan Perizinan di Kantor PTSP

Mekanisme pemrosesan perizinan di kantor PTSP secara garis besar adalah sebagai berikut :

1. Pemohon mencari informasi pada “loket informasi” untuk mendapatkan informasi (penjelasan) terkait dengan persyaratan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan perizinan.
2. Pemohon mengisi formulir permohonan dengan dilengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan.
3. Pemohon menyerahkan formulir permohonan dan persyaratan yang diperlukan ke “loket pendaftaran”.

4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan.
5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
6. Jika lengkap, maka;
 - a. Pemohon menerima bukti tanda terima berkas permohonan.
 - b. Petugas melakukan pendataan dan pemeriksaan
 - c. Kantor PTSP (tim teknis pertimbangan perizinan) akan melakukan pemeriksaan (pembahasan) terhadap berkas-berkas tersebut, apakah permohonan izin tersebut disetujui atau tidak.
7. Jika hasil pemeriksaan ternyata tidak sesuai dengan peraturan (Perda, RT/RW, RDTR, dan peraturan lainnya), maka permohonan di tolak dan berkas-berkas permohonan akan dikembalikan kepada pemohon.
8. Jika hasil pemeriksaan berkas permohonan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku maka dilakukan peninjauan lapangan yang dilanjutkan dengan membuat Berita Acara Pemeriksaan.
9. Jika hasil pemeriksaan lapangan tersebut tidak sesuai, maka tim merekomendasi tidak layak/tidak dapat' dan mengembalikan berkas permohonan kepada pemohon. (membuat surat penolakan).
10. Jika hasil pemeriksaan lapangan tersebut sesuai, maka tim merekomendasikan layak/dapat' maka permohonan perizinan di lanjutkan untuk proses dengan :
 - a. Naskah perizinan diterbitkan (dicetak) oleh PTSP.
 - b. Naskah perizinan ditandatangani oleh kepala PTSP.
 - c. Pemohon menerima informasi bahwa surat izin selesai.

- d. Pemohonan melakukan pembayaran di loket kasir/bank.
- e. Petugas loket kasir/bank memberi bukti pembayaran/
- f. Pemohon mengambil surat izin.
- g. Petugas loket pengambilan menyerahkan tanda terima dan surat izin
(<http://kpptsb.bandaaceh.kota.go.id>)

6. Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal adalah suatu tolak ukur kualitas minimal yang dipergunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Maksud dan Tujuan

- a. Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan Minimal (SPM)
Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan adalah sebagai acuan bagi pihak penyelenggara pelayanan perijinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
- b. Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan Minimal (SPM)
penyelenggaraan pelayanan perijinan adalah sebagai berikut :
 - 1. Memberikan tolak ukur kualitas yang jelas bagi pihak penyelenggara pelayanan perijinan, serta bagi masyarakat umum sebagai pihak yang memanfaatkan dan menerima pelayanan perijinan.

2. Menyediakan acuan dasar untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan perijinan terpadu yang berbasis manajemen kinerja dengan tujuan yang lebih terukur.
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memenuhi kewajibannya menyediakan pelayanan perijinan kepada masyarakat.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendorong pemerintah untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan perijinan terpadu.

7. Jaminan Pelayanan Perizinan di Kantor PTSP

Pada Penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu harus ditetapkan jaminan pelayanan yang merupakan suatu jaminan kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan perijinan terpadu, adapun jaminan pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Maklumat pelayan

Maklumat pelayanan adalah suatu pernyataan dari penyelenggara pelayanan yang diberikan janji-janji penyelenggara pelayanan untuk menjamin bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sesuai standar pelayanan serta dipublikasikan secara luas kepada masyarakat. Adapun maklumat pelayanan tersebut adalah

1. Memiliki tingkat keterjangkauan dan ketepatan yang tinggi.
2. Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan ramah, nyaman, sopan, jujur dan profesional sesuai tata nilai yang berlaku dan memiliki kredibilitas serta tanggung jawab yang tinggi.

3. Memiliki tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi.
4. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan.
5. Memiliki kemampuan merespon secara cepat, tepat dan profesional.
6. Petugas pelayanan atau aparatur daerah penyelenggara pelayanan perijinan terpadu dilarang memungut biaya diluar segala biaya yang telah ditetapkan dalam Prosedur Tetap Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan terpadu.
7. Petugas pelayanan atau aparatur daerah penyelenggara pelayanan perizinan terpadu dilarang menerima uang atau bingkisan dalam bentuk apapun dari pihak yang mengajukan permohonan izin.
8. Pihak Penyelenggara Pelayanan Perizinan Terpadu akan memberikan sanksi terhadap petugas pelayanan atau aparatur daerah penyelenggara pelayanan perijinan terpadu yang melakukan pelanggaran terhadap segala aturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu atau pelanggaran terhadap aturan-aturan dan norma-norma yang berlaku.

b. Indikator Kinerja Pelayanan

Indikator kinerja pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan. Indikator kinerja penyelenggara pelayanan perizinan tersebut adalah :

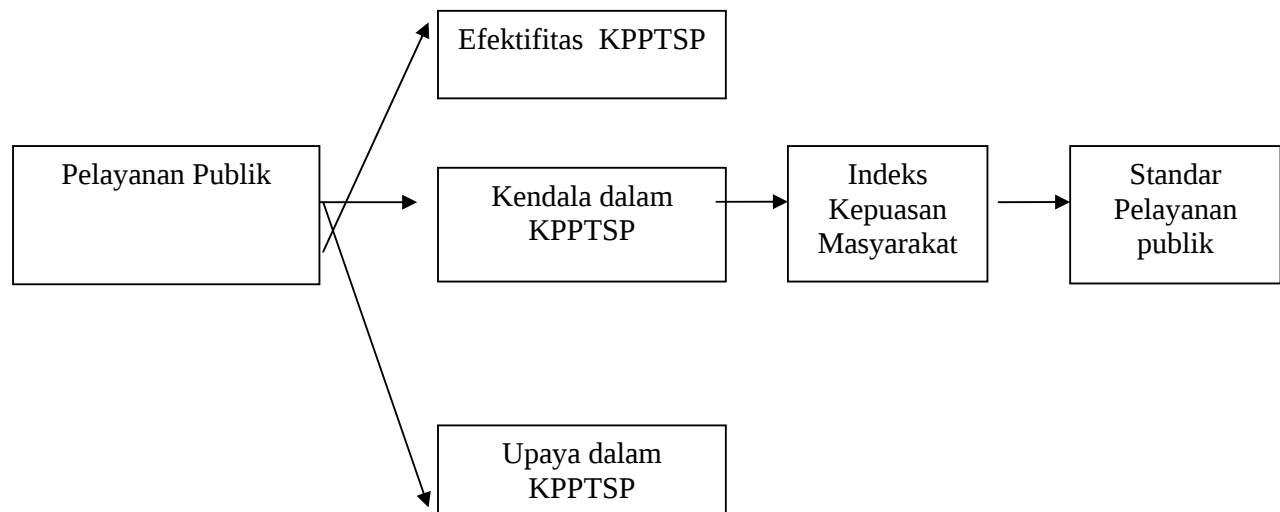
- a. Hasil survey Indeks Kepuasan masyarakat yang dilaksanakan menunjukkan nilai konversi indeks kepuasan Masyarakat diatas 68,0 yaitu kinerja *memuaskan* sampai dengan *sangat memuaskan*.

- b. Pelaksanaan Prosedur Tetap penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilaksanakan secara penuh sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian, serta biaya perizinan sesuai peraturan yang berlaku.
- c. Persentase pengaduan masyarakat atas proses pengurusan izin dapat ditekan dibawah 10% dari jumlah pemohon yang mengajukan pengurusan izin dalam 1 tahun.
- d. Persentase penanganan pengaduan masyarakat atas proses pengurusan izin mencapai minimal 90 % dari jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dalam 1 tahun
- e. Persentase penanganan pengaduan masyarakat atas dampak yang terjadi akibat dikeluarkannya suatu izin mencapai 90 % dari jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dalam 1 tahun.
- f. Kontribusi pendapatan dari biaya perizinan memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah.

B. Kerangka Konseptual

Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Gayo Lues telah di dirikan pada tanggal 4 juli 2007 tetapi baru dijalankan secara efektif untuk pengurusan perizinan pada tanggal 22 february 2009. Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dan investor dalam melakukan pengurusan administrasi pemerintahan dan non-pemerintahan agar lebih efektif. Namun

selama program ini berjalan, masih terdapat kendala-kendala yang ditemui oleh masyarakat dan pengelola izin dalam melakukan pengurusan perizinan usaha mereka.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dapat diambil dari hasil penelitian yang berjudul “Efektivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gayo Lues”, yaitu sebagai berikut :

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues telah mendirikan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 4 Juli 2007, akan tetapi tanggal 22 Februari 2009 baru mulai menerima pengurusan perizinan. Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gayo Lues telah menangani 49 izin, akan tetapi hanya 18 izin yang ditandatangani oleh Kepala KPPTSP selebihnya hanya prosesnya saja di kantor tersebut.

1. Efektivitas KPPTSP

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) di Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat saat ini sudah lebih baik dari masa sebelumnya, karena setelah dibentuknya KPPTSP di Kabupaten Gayo Lues, pembayaran retribusi biaya pelayanan izin lebih transparan, dan mampu menekan pengurangan biaya akibat dari adanya pengurangan beberapa tahapan prosedur birokrasi. Penerapan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Gayo Lues, membawa dampak positif terhadap pengurangan tahapan administrasi birokrasi menjadi sangat sederhana. Untuk

mengurus suatu jenis izin masyarakat cukup mendatangi satu jenis lembaga saja yaitu KPPTSP. Setelah memasukan berkas permohonan izin masyarakat tidak perlu ikut campur tangan dalam pemrosesan, karena semuanya akan ditangani oleh petugas di KPPTSP, masyarakat cukup menunggu izin tersebut keluar sesuai penetapan yang sangat terbuka dan jelas.

2. Kendala-kendala

Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan dilihat dari dua aspek yaitu pemberi pelayanan (KPPTSP) dan penerima pelayanan (masyarakat/ investor). Dilihat dari Aspek pemberi pelayanan kendala yang ditemui masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di KPPTSP, seperti komputer dan printer yang sering rusak. Masih rendahnya kompetensi petugas pemberi pelayanan, karena semenjak berdirinya KPPTSP Gayo Lues belum pernah diadakan pelatihan-pelatihan untuk pengembangan kompetensi petugas. KPPTSP Gayo Lues masih menggunakan jenis lembaga dalam bentuk kantor yang dianggap tidak cocok/sesuai dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu. Dari aspek penerima pelayanan kendala yang ditemui masih adanya masyarakat yang tidak menyadari pentingnya sebuah izin usaha, selain itu masih ada juga masyarakat yang tidak mengetahui tentang keberadaan dan fungsi KPPTSP itu sendiri.

3. Upaya-upaya

Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi kendala-kendala dalam pengefektifan KPPTSP dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah akan segera memperbaiki sarana dan

prasarana yang ada, mengadakan pelatihan agar pegawainya lebih kompeten sehingga dapat menunjang pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Serta akan melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan.

B. Saran

Hal-hal yang masih perlu dibenahi oleh KPPTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Maka perlu disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Saran Kepada Pihak Pemerintah Daerah Setempat :

- a. Dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan perizinan di KPPTSP, Pemerintah Daerah harus memberikan wewenang penuh kepada instansi pelayanan terpadu satu pintu untuk mengelola dan memproses seluruh jenis pelayanan perizinan, dengan cara melakukan reformasi terhadap bentuk kelembagaan KPPTSP menjadi badan atau dinas. Sehingga semua proses dan penanda tangan segala jenis izin dapat dilakukan dalam instansi pelayanan terpadu satu pintu tersebut.
- b. Harus adanya komitmen yang tinggi dari Pemerintah Daerah kabupaten Gayo Lues untuk benar-benar mengefektifkan pola pelayanan terpadu satu pintu dengan membuat dan mengeluarkan seluruh peraturan (Qanun) untuk semua jenis izin

1. Saran Kepada Pihak KPPTSP

- a. Perlu dilakukan peningkatan kompetensi SDM petugas pemberi pelayanan dengan cara melalui pendidikan dan pelatihan khusus

tentang penerapan pola pelayanan terpadu satu pintu, yang mampu menambah keahlian (*skill*) dalam pemberian pelayanan perizinan.

- b. Untuk segera melakukan penambahan fasilitas sarana dan prasarana, karena kapasitas jumlah sarana yang ada sekarang tidak sesuai dengan kuantitas dari banyaknya izin yang akan ditangani. Oleh karena itu penambahan segala fasilitas sangat diperlukan demi menunjang kelancaran dan kenyamanan pelayanan.
- c. Mempercepat semua proses waktu penyelesaian pelayanan, tidak hanya terbatas untuk sebagian izin saja tetapi untuk keseluruhan jenis izin dengan cara lebih menyederhanakan kembali prosedur dan cara pelayanannya.
- d. Mengadakan sosialisasi pengenalan pola pelayanan terpadu satu pintu kepada masyarakat tentang bagaimana proses pengurusan izin di unit pelayanan perizinan terpadu satu pintu secara transparan, serta menjelaskan apa manfaat masyarakat mengurus izin. Sehingga dapat mendorong minat/keinginan masyarakat untuk mengurus izin dan dapat dijadikan sebagai informasi awal dalam pengurusan izin.
- e. memberikan sanksi yang tegas bagi masyarakat yang belum mengurus izin usahanya, serta menjelaskan apa manfaat dari pengurusan izin tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad Buchori, 2010, *Jurnal Administrasi Negara : Pelayanan Publik Dalam Bingkai Birokrasi*. Jane Volume.
- Dadang Juliantara 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Faisal Sanapiah. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Press.
- Hadari Namawi. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. 2007. *metode penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya Bandung
- Paimin Napitupulu. 2006. *Menakar Urgensi Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Alumni.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sintaningrum & Setiawan, Tomi, 2010 *Jurnal Administrasi Negara: Pelayanan public Dalam bingkai Birokrasi* , Jane Volume.
- Sondang Siagian. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2008. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*”. Bandung : Alfabeta.
- Steers, Richard M. 1986. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tangklison, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. PT Grafindo.
- Tatang M. Amirin. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: CV Rajawali.