

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui
Model Pelayanan Satu Pintu

(Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh
Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**ELIS MEIANA
0310313030-31**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADM PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2008**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Model Pelayanan Satu Pintu (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar).”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana administrasi publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

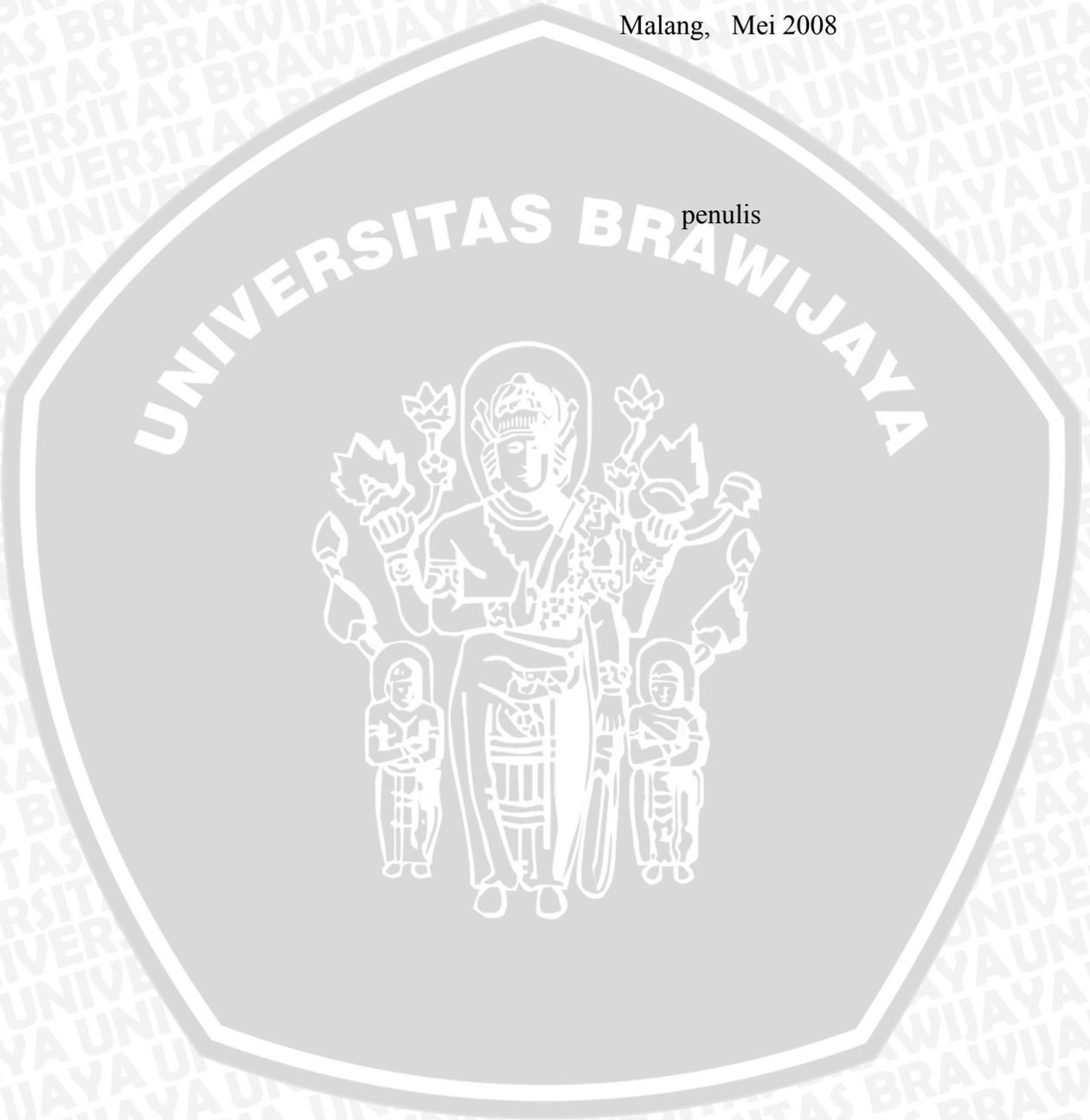
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Suhadak M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Prof. Solichin Abdul Wahab .Phd. selaku ketua jurusan Administrasi Publik dan Bapak Dr. Imam Hanafi S.Sos, M.Si., M.S.selaku sekretaris jurusan Administrasi Publik beserta semua dosen administrasi publik dan seluruh staff pengajaran.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, M.D.A., Ph.D dan Bapak Drs. Heru Ribawanto, MS selaku dosen pembimbing atas bimbingan, saran dan masukan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
4. Kepala dan staff Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar atas informasi dan data yang diberikan sehingga memungkinkan penulis melengkapi serta menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada masyarakat pemohon perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar atas informasi dan kerjasamanya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Orang tua dan kedua saudaraku atas cinta, do’a, dukungan, kesabaran dan ketulusannya. Terimakasih telah selalu menjadi tempat berbagi penulis.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya. Semoga Tuhan membalas segala kebaikan anda.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat di harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Mei 2008

penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pemerintah Daerah	9
1. Pengertian Pemerintah Daerah	9
2. Otonomi Daerah	10
B. Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Pelayanan Publik	13
3. Bentuk Pelayanan Publik	14
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	16
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
C. Kualitas Pelayanan Publik	23
D. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	28
E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	35
B. Fokus Penelitian	36
C. Lokasi dan Situs Penelitian	36
D. Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Instrumen Penelitian	39
G. Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
1. Gambaran Umum Kota Blitar	41
a. Sejarah Singkat Kota Blitar	41
b. Wilayah dan Kependudukan	43
2. Kedudukan Kantor Pelayanan Terpadu	44
3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu	45
4. Visi, Misi dan Slogan Kantor Pelayanan Terpadu	47

B. Penyajian Data.....	48
1. Pelaksanaan Model Pelayanan Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Terpadu Yang Ada di Kota Blitar	48
a. Dasar Kebijakan Atau Perda Yang Dipakai	48
b. Bentuk Pelayanan Yang Diberikan.....	50
c. Persyaratan-persyaratan yang Harus Dipenuhi Untuk Memperoleh Pelayanan	51
d. Bagan Model Alur Dalam Proses Pemberian Pelayanan	66
2. Upaya yang Dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	72
a. Standar Minimal Pelayanan.....	72
b. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan	76
c. Pembinaan Sumber Daya Manusia	79
1. Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai.....	81
2. Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai.....	82
3. Ketepatan Waktu.....	83
3. Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.....	85
C. Pembahasan.....	89
1. Pelaksanaan Model Pelayanan Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Terpadu Yang Ada di Kota Blitar	89
a. Dasar Kebijakan Atau Perda Yang Dipakai	89
b. Bentuk Pelayanan Yang Diberikan.....	90
c. Persyaratan-persyaratan yang Harus Dipenuhi Untuk Memperoleh Pelayanan	91
d. Bagan Model Alur Dalam Proses Pemberian Pelayanan	92
2. Upaya yang Dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	93
a. Standar Minimal Pelayanan.....	93
b. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan	95
c. Pembinaan Sumber Daya Manusia	96
1. Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai.....	96
2. Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai.....	98
3. Ketepatan Waktu.....	99
3. Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.....	99

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Rekapitulasi Jumlah Perijinan yang Ditangani Pada Tahun 2007	69
2.	Keadaan Sarana/Prasarana kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	77
3.	Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Berdasarkan Status Pegawai	80
4.	Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
5.	Waktu Penyelesaian	84



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1	Gedung Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	44
2	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	46
3	Model Alur Pelayanan Secara Umum	66
4	Ruang Tunggu Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	86
5	Petugas Sedang Memberikan Penjelasan	87



RINGKASAN

ELIS MEIANA, 2008, Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Model Pelayanan Satu Pintu (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar), Drs. Andy Fefta Wijaya, M.D.A, Ph.D, ; Drs. Heru Ribawanto, MS, 106 hal.

Penelitian ini dilakukan atas dasar keluhan masyarakat umum dan kalangan dunia usaha mengenai proses pelayanan perijinan oleh pemerintah yang berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor lain hanya untuk mengurus suatu layanan perijinan. Tentu saja hal ini membuat masyarakat menjadi merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah, sehingga kinerja pelayanan umum secara keseluruhan menjadi buruk. Ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan ijin yang tidak pasti selesainya yang menyebabkan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat pada akhirnya menjadi tinggi. Menanggapi permasalahan tersebut maka perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, sederhana dan juga murah.

Permasalahan dalam skripsi ini adalah (1) Pelaksanaan model pelayanan satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. (2) Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. (3) Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Berkaitan dengan hal tersebut penelitian ini bertujuan (1) Untuk mendeskripsikan pelaksanaan model pelayanan satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. (2) Untuk mendeskripsikan upaya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. (3) Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan metode pencatatan atas pengamatan fakta yang berhasil dilihat. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi/pengamatan, wawancara, dan dokumentasi atas segala fenomena dan keterangan sumber data terkait.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan model pelayanan satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah cukup baik jika ditinjau dari prosedur yang tidak berbelit-belit dan juga persyaratan yang ditetapkan cukup jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat. Selain itu upaya-upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik juga cukup bagus, misalnya dengan ditetapkannya standar minimal pelayanan untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pembinaan sumber daya manusia. Sedangkan kualitas pelayanan publik yang diberikan secara sudah cukup baik, walaupun masih ada kendala dalam pelaksanaan pelayanannya.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui model pelayanan satu pintu yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah cukup baik, meskipun ada kendala tetapi hal itu masih bisa di atasi oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu.

SUMMARY

ELIS MEIANA, 2008, The Efforts To Increase The Quality of Public Service Through One Way Service Model (A study at Integrated Service Office of Blitar District), Dr Andry Fefta Wijaya, MDA, Ph D; Drs Heru Ribawanto, MS, 106 hal.

The background of the research is based on the complaints of people and the businessmen on circulatory of bureaucracy services which is not transparent, and needs extra costs. They frequently go back and forth from one office to another only to get one single license. This condition has made society felt been played by the government personnel, it is therefore might be stated that the overall of government performance is bad. The unclearness of procedures, the charge and processing time dubious have made the cost on people side high. Therefore, it needs ways to overcome the bad performance to increase the transparency of civil service, simple and cheap.

The statements of the research are (1) The implementation of one way service model in Integrated Service Office of Blitar District (2) The efforts on Integrated Service Office of Blitar District to increase the quality of public service (3) The quality of public service by Integrated service office Of Blitar District.

Related to those that have been stated, the research objectives are (1) To describe the implementation of one way service model on Integrated service office of Blitar District (2) To describe the efforts of Integrated service office of Blitar District to increase the quality of service public (3) To describe the quality of public service provided by Integrated service office of Blitar District of Blitar District.

The nature of the research is descriptive using qualitative as methods of recording toward facts been observed. The techniques of data collection through observation/detection, interview, and documentation of phenomena and related sources.

The result of the study indicate that The Implementation of one way service model in Integrated Service Office of Blitar District is quite good seen from the unrecursive procedures and the prerequisites stated are clear enough. The efforts of Integrated Office Service as ways to increase the quality of public service is good enough, for example, by stating standard of service minimum to maintain the service given, the fulfillment of tools and equipments, and the empowerment of human resource in the service. Henceforth, the quality of the service relatively good enough, though there are some hindrance in its implementation.

In conclusion, it may be stated that the efforts to increase the public service quality through one way service model executed by Integrated Service Office of Blitar District is good enough, though there are obstacles, yet it could be managed by the staffs of Integrated Service Office.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah/Kota yang berhasil akan dapat mendukung pertumbuhan pembangunan nasional. Namun, Pemerintah Daerah/Kota selalu dipersulit dan dihadapkan pada sentralisasi persoalan kompleksnya urusan-urusan yang ada pada Pemerintah Pusat.

Hal tersebut dapat menghambat lajunya penyelenggaraan urusan yang menyangkut masalah kepentingan masyarakat pada setiap daerah. Oleh karena itu, pemerintah pusat mengeluarkan peraturan mengenai Pemerintahan Daerah yaitu Undang-Undang no 22 tahun 1999 yang dalam perkembangannya diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, dalam Undang-Undang tersebut ditetapkannya penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia. Dengan adanya otonomi daerah ini maka setiap daerah berhak untuk mengurus semua urusan yang menyangkut mengenai pemerintahannya sendiri, termasuk salah satunya adalah urusan pemberian pelayanan publik bagi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi segala kebutuhan yang menyangkut kepentingan-kepentingan masyarakat. Pelayanan publik menjadi semakin penting artinya karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Jika yang melakukan adalah pemerintah, maka organisasi atau birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Penyelenggaraan terhadap urusan pelayanan publik memang merupakan tanggung jawab penuh pemerintah karena jika pelayanan publik sudah dikuasai total oleh pihak non pemerintah atau swasta maka tidak menutup kemungkinan pelayanan tersebut akan mengakibatkan biaya yang mahal karena prinsip pihak swasta yang *profit oriented*.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat itu selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam instansi tertentu. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam bidang misalnya pelayanan jasa. Jasa yang disampaikan kepada publik dapat dikategorikan sebagai suatu jenis pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya karena pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2001, h.16).

Dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah maka semua lapisan masyarakat dapat merasakan semuanya karena seyogyanya standar biaya pelayanan publik tidak terlalu mahal. Pemerintah memang sudah seharusnya memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat karena hal itu memang merupakan tanggung jawab aparatur sebagai abdi masyarakat.

Berlakunya otonomi daerah diiringi pula dengan adanya perkembangan jaman yang mengakibatkan masyarakat lebih menyukai hal-hal khususnya dalam pelayanan publik yang sifatnya cepat dan berkualitas. Karena semakin beragam dan kompleksnya kebutuhan-kebutuhan dan tuntutan yang diinginkan oleh masyarakat sehingga dalam hal pelayanan pun, masyarakat menginginkan adanya kecepatan, ketepatan, biaya yang hemat, transparan atau adanya keterbukaan.

Tuntutan masyarakat tersebut mengharuskan aparat Pemerintah Daerah/Kota mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Keinginan masyarakat yang semakin berkembang sampai saat ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi legitimasi dan kredibilitas pemerintah di manapun. Pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat dapat ditandai dengan adanya kemudahan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan itu sendiri. Namun dalam kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada saat ini dianggap kurang berkualitas.

Masyarakat umum dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perijinan oleh pemerintah yang berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor lain hanya untuk mengurus suatu layanan perijinan. Tentu saja hal ini membuat masyarakat menjadi merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah, sehingga kinerja pelayanan umum secara keseluruhan menjadi buruk. Ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan ijin yang tidak pasti selesainya yang menyebabkan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat pada akhirnya menjadi tinggi. Hal-hal seperti inilah yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat.

Permasalahan-permasalahan dalam pemberian pelayanan publik pada dasarnya diakibatkan adanya kendala dari segi waktu, tempat, biaya dan aparat itu sendiri. Pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah disebabkan kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang sebenarnya merupakan tanggung jawabnya sebagai aparatur birokrasi. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah mengeluh. Akibat dari hal-hal seperti ini adalah tidak adanya disiplin kerja, sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak berjalan seperti yang diharapkan. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum selesai sehingga menimbulkan terjadinya simpang siur penanganan tugas dan tumpang tindihnya suatu tugas. Hal ini ditambah lagi dengan adanya kemampuan para pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Yang mengakibatkan hasil pekerjaan memang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan dan lagi juga tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, sehingga pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah menjadi lambat (Moenir, 2001, h.41).

Penyederhanaan perijinan merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat yang semakin maju dan berkembang serta menyikapi tantangan persaingan bebas. Meskipun demikian perlu kita sadari bahwa penyederhanaan proses perijinan bukanlah sesuatu yang mudah karena hal tersebut menyangkut berbagai kepentingan dan terkait pula dengan kondisi wilayah yang berbeda. Sehingga, proses penyederhaan itu merupakan proses yang membutuhkan waktu yang cukup panjang dan

dilaksanakan secara bertahap. Hal ini disebabkan karena proses dan keberhasilan penyederhanaan perijinan di setiap wilayah biasanya berbeda tergantung pada kondisi di daerah. Selain itu, penyederhanaan perijinan harus dilaksanakan secara bertahap dan terpadu dengan program lainnya.

Proses penyederhanaan, pada awalnya dimulai dari pemerintah. Dengan kata lain, pemerintah harus mengalami proses pembaharuan (*reinvention*). Pembaharuan adalah mengubah “semangat” organisasi pemerintah sehingga memiliki perilaku motivatif, secara terus menerus memperbaiki kinerjanya tanpa harus didorong dari luar. Pembaharuan akan menciptakan “*entrepreneur minded*” dalam organisasi dan menciptakan organisasi pemerintah yang memiliki sistem pembaruan diri. Paradigma pelayanan publik harus dirubah dari aparaturnya yang memiliki sikap “ingin dilayani” selalu berpatokan pada prosedur yang berbelit-belit dan cenderung adanya praktek korupsi perlu dihilangkan dan diganti dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu diberdayakan agar mampu menjadi abdi rakyat yang harus selalu mementingkan kepentingan masyarakat (Depdagri, 2004, h.2-3).

Melihat kenyataan di masyarakat yang menuntut adanya perbaikan dalam pemberian pelayanan publik, maka pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk membentuk unit pelayanan perijinan terpadu. Dengan adanya model pelayanan satu pintu maka pola pelayanan terpadu akan diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Melalui model tersebut, maka masyarakat dalam mengurus perijinan hanya perlu mendatangi kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengurus semua pelayanan perijinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah/Kota. Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perijinan di daerah diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan tersebut, sehingga ketidakjelasan prosedur, biaya yang tinggi dan waktu yang lama di dalam pelayanan perijinan dapat diminimalisir.

Pelaksanaan pelayanan perijinan dalam Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu dikembangkan dengan memanfaatkan jaringan komputer sebagai upaya

untuk mempersingkat waktu pelayanan, mengakuratkan data, dan mengintegrasikan informasi yang sudah diperoleh. Proses kerja yang dilakukan oleh aparatur akan menjadi lebih efisien, efektif dan terintegrasi. Hal ini disebabkan karena adanya pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berbasis komputer ini.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sering disebut Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) bertugas memantau, memfasilitasi semua perijinan yang melalui Kantor Pelayanan Terpadu dengan satuan kerja Perangkat Daerah yang bertanggung jawab di bidang perijinan yang dikelola. Jenis perijinan dan pendaftaran yang dilayani Kantor Pelayanan Terpadu misalnya Ijin Mendirikan Bangunan, Ijin Pemasangan Reklame, Ijin Trayek, dan lain-lain.

Sebagai wujud implementasinya, beberapa pemerintah daerah telah mengeluarkan kebijakan untuk membentuk pelayanan satu pintu, dimana dengan model tersebut masyarakat dalam mengurus perijinan hanya perlu mendatangi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengurus semua pelayanan perijinan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Salah satunya telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Blitar dengan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya demi memenuhi tuntutan masyarakat, meningkatkan peluang investasi dalam rangka mendukung perekonomian Kota Blitar, meningkatkan kepercayaan investor dalam proses perijinan, meningkatkan transparansi proses perijinan serta meningkatkan debirokratisasi perijinan. Hal tersebut diatur dalam Keputusan Walikota Blitar Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Daerah Kota Blitar. Di dalam Keputusan Walikota tersebut menjelaskan mengenai bagaimana kedudukan, tugas dan fungsi dari Kantor Pelayanan Terpadu. Kantor Pelayanan Terpadu merupakan suatu unit yang menangani masalah pelayanan di bidang perijinan dan akta yang dilaksanakan secara terpadu di Kota Blitar. Tugas dan fungsi dari pada Kantor Pelayanan Terpadu adalah sebagai perumus kebijakan teknis, penyusunan program, pengendalian perijinan dan akta, informasi dan retribusi dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil tema pelaksanaan model pelayanan satu pintu sebagai salah satu upaya Pemerintah Kota Blitar

dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mampu memberi kepuasan terhadap masyarakat.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan model pelayanan satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?
2. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan bentuk dari keinginan yang hendak dicapai dari kegiatan penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan pelaksanaan model pelayanan satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan diatas, hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi mahasiswa adalah untuk melatih agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima selama studinya berlangsung guna mengembangkan berbagai teori ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian sehingga diharapkan mampu menemukan dan menyimpulkan dan menganalisis masalah-masalah yang terjadi di lapangan.

- b. Bagi Perguruan Tinggi adalah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik dengan memberikan sumbangan pemikiran bagi calon peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau masukan pemikiran kepada aparat pemerintah Kota Blitar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.
- b. Hasil pemikiran ini diharapkan dapat menjadi informasi pembandingan bagi penelitian-penelitian yang telah lalu dan peneliti yang akan melakukan di masa yang akan datang dalam judul atau topik yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan jawaban secara sederhana dalam skripsi ini maka dibawah ini dijelaskan kerangka pemikiran sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

BAB I merupakan bab yang menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

BAB II merupakan bab yang memuat tentang kajian pustaka yang berisi tentang konsep dalam teori yang berkaitan dengan permasalahan diketengahkan sebagai acuan dalam membahas permasalahan yaitu tentang Pelayanan publik, Pelayanan Satu Pintu, Otonomi Daerah dan kualitas pelayanan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

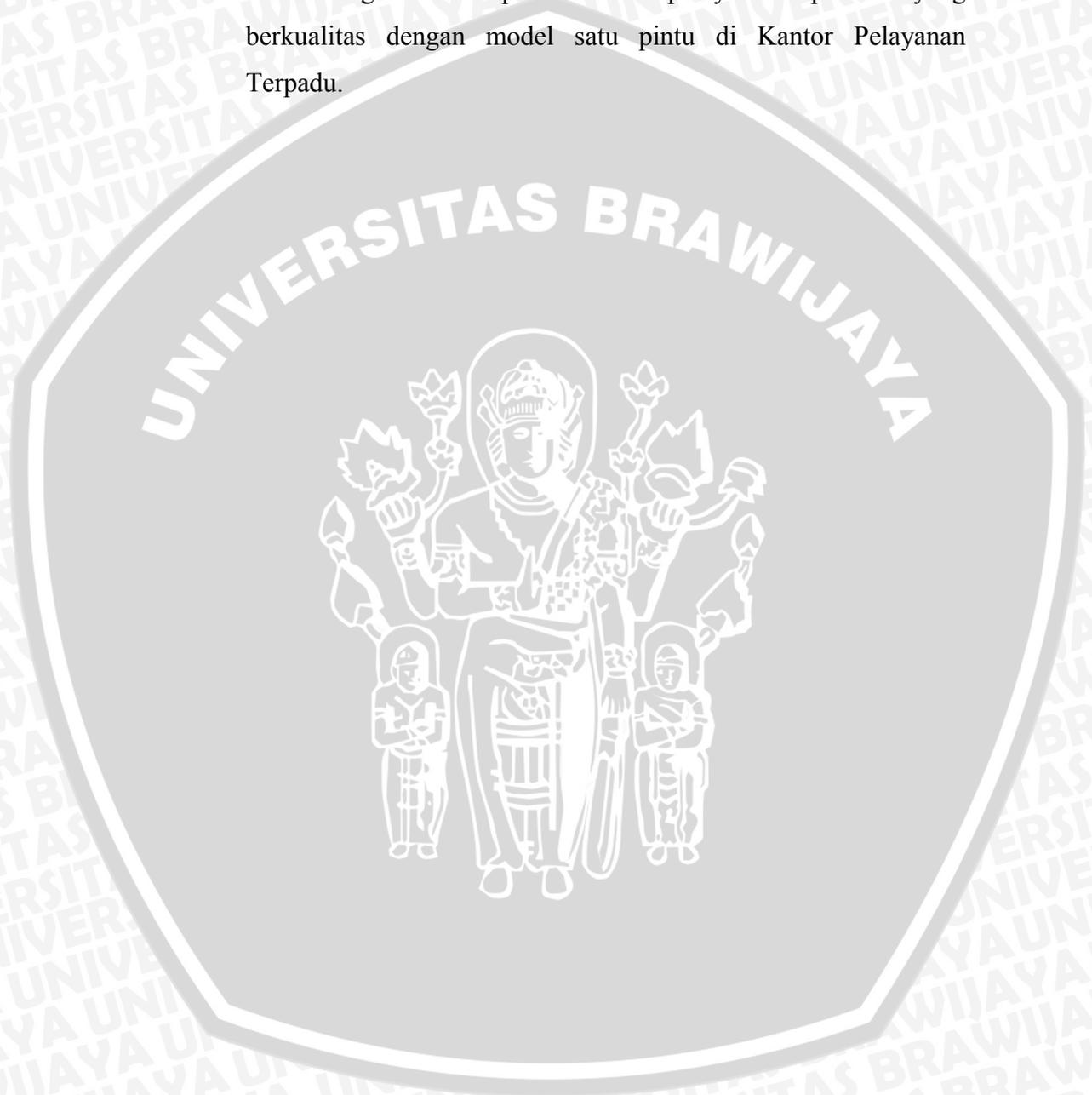
BAB III merupakan bab yang memuat tentang metode penelitian. Yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB IV merupakan bab hasil pembahasan yang diuraikan dalam penyajian data dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

BAB V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari skripsi. Pada bab ini akan berisikan tentang kesimpulan dari seluruh uraian pada bab-bab sebelumnya dan saran yang mendukung untuk pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas dengan model satu pintu di Kantor Pelayanan Terpadu.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pemerintah Daerah.

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Indonesia adalah negara kesatuan, sehingga tidak akan mempunyai daerah di dalam lingkungannya yang berbentuk negara. Untuk itu wilayah Indonesia dibagi menjadi daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi dibagi pula menjadi daerah yang lebih kecil yaitu kota dan kabupaten. Daerah daerah tersebut bersifat otonom, yang diatur dalam undang-undang.

Dalam pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 disebutkan bahwa “Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal usul daerah yang bersifat istimewa”

Dalam Undang Undang No 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dijelaskan beberapa konsepsi pemerintah daerah dan otonomi daerah,

Pasal 1 ayat 3 “Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah”.

Pasal 1 ayat 5 “Otonomi daerah adalah hak wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 2 ayat 1 “Negara kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah”.

Pasal 2 ayat 3 “pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah”.

Dalam kondisi geografis serta tingkat pluralitas yang cukup tinggi, tampaknya pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia merupakan hal yang tidak dapat terelakkan. Munculnya otonomi daerah didasari oleh beberapa pertimbangan, antara lain:

1. Pertimbangan politis

Bertujuan menumbuhkan kesadaran politik bagi daerah-daerah atau wilayah untuk sadar ikut serta bersama membangun daerah demi pembangunan nasional.

2. Pertimbangan sosiologis-kultural

Pertimbangan ini memberikan kesempatan bagi daerah untuk membangun sistem sosial yang sesuai dengan adat istiadat daerah serta perkembangan budaya yang aneka ragam di Indonesia.

3. Pertimbangan ekonomi

Dilihat kerangka ekonomi hal ini memberikan kesempatan daerah untuk mengembangkan potensi sesuai dengan keadaan yang nyata dalam rangka pembangunan nasional. Kesanggupan ini sangat penting artinya dari segi kekuatan daerah dalam masalah pembiayaan pembangunan (Dekker, 1997, h.125-126).

2. Otonomi Daerah

Otonomi daerah berjalan seiring dengan tuntutan arus reformasi terhadap perubahan sistem pemerintahan Indonesia yang sangat cenderung sentralistik. Undang-Undang yang mengatur mengenai Otonomi Daerah dijelaskan dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 yang menyebutkan bahwa dengan otonomi daerah telah diberikan kewenangan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan, kecuali kewenangan di bidang politik luar negeri, pertahanan dan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, serta agama. Keleluasaan tersebut mencakup kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraan pemerintahan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi. Tujuan dari diberlakukannya otonomi daerah adalah agar setiap daerah dapat meningkatkan pelayanannya agar menjadi semakin baik.

Otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya otonomi daerah dapat diciptakan adanya kesetaraan posisi tawar antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Prinsip otonomi daerah yang diterapkan menganut prinsip otonomi seluas-luasnya untuk mengatur urusan pemerintahannya sendiri dengan prinsip nyata, dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi daerah yang nyata adalah bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang nyata-nyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh hidup berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah, sehingga jenis otonomi antar daerah tidaklah sama dengan yang lain.

Dari aspek teoritis, pelaksanaan otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena :

1. Otonomi daerah akan memperpendek tingkatan atau jenjang hirarki pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat.
2. Otonomi daerah akan memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah sehingga pemerintah daerah kabupaten atau kota dapat merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat.
3. Otonomi daerah akan memperdekat penyelenggara pemerintah dengan konstituennya sehingga penyelenggara pemerintah akan dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat.
4. Kedekatan dengan konstituen tersebut juga akan meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggara pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan (Ratminto&Winarsih, 2005, h.189-190).

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam kehidupan kita sehari-hari, kita tidak bisa lepas dari pelayanan. Pelayanan memiliki kedudukan penting dalam upaya memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan dapat diberikan oleh pihak pemerintah ataupun non pemerintah. Tujuan dari pemberian pelayanan itu adalah untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok terutama masyarakat agar dapat terpenuhinya kesejahteraan mereka. Pelayanan itu sendiri secara umum seperti dalam Warella (2004, h.91) dapat diartikan sebagai suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses itu sendiri.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya karena pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2001, h.16). Pelayanan dapat diartikan pula sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang (Sianipar, 1998, h.5). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang ataupun badan-badan tertentu terhadap seseorang, kelompok atau badan-badan tertentu dalam upaya pemenuhan kebutuhan. Hal ini berarti yang menjadi obyek dalam pelayanan adalah individu atau pribadi dan kelompok atau organisasi.

Pelayanan memang sangat erat hubungannya dengan birokrasi. Birokrasi adalah pelaksanaan pemerintah secara organisatoris yang harus dilaksanakan sedemikian rupa dan secara sepenuhnya pada pelaksanaan pemerintahan melalui instansi-instansi atau kantor-kantor (Kartasapoetra, 1994, h.2).

Namun dalam prakteknya birokrasi itu sendiri lebih mementingkan aktivitas daripada kreativitas yang dapat menghambat dalam pencarian cara-cara pelayanan yang baik. Sehingga, prosedur yang rumit dan

berbelit-belit, waktu yang lama dan biaya yang banyak seakan-akan sudah menjadi hal biasa dalam masyarakat.

Oleh karena itu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah harus dibuat sedemikian rupa untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Karena sudah menjadi kewajiban para aparatur untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, agar masyarakat memberikan citra positif kepada pemerintah.

2. Pelayanan Publik

Pemerintah tidak lepas begitu saja dari tanggung jawabnya sebagai pelayan terhadap masyarakat. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah baik di tingkat pusat, daerah dan Badan Usaha Milik Negara, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2005, h.5).

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan definisi di atas pengertian publik lebih mengarah pada instansi pemerintah untuk mengkaji secara lebih jelas mengenai pelayanan publik, pengertian publik tidak hanya diartikan sebagai negara selaku lembaga namun lebih mengarah pada seberapa besar pengaruh atau kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik.

Pemerintah harus bisa memenuhi keinginan-keinginan yang menjadi tuntutan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Tuntutan tersebut antara lain :

- a. Derasnya tuntutan agar pemerintah mampu menumbuhkan adanya *good governance* yaitu suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, tanggung jawab dan proporsional.

- b. Semakin tajamnya kritik masyarakat atas semakin rendahnya kualitas pelayanan publik.
- c. Semua aparat pemerintah dibentuk untuk mempunyai *sense of crisis* sehingga benar-benar paham bahwa kita sekarang sangat membutuhkan aparat pelayanan yang mampu *to do more with less*, yang artinya dalam situasi krisis ini aparat pelayanan harus bekerja lebih keras dan lebih produktif karena kelangkaan sumber-sumber itu sendiri.
- d. Aparat pemerintah dituntut agar bekerja lebih proporsional dengan mengedepankan dan terpenuhinya *public accountability and responsibility*.
- e. Masyarakat sebagai pihak yang harus memperhatikan dengan sungguh-sungguh aspirasi mereka dan sejauh bisa memenuhinya. (Islamy, 1998, h.3)

Kepentingan publik lebih mengarah kepada pengguna jasa pelayanan, baik mereka yang langsung menikmati jasa pelayanan publik tersebut maupun para calon pengguna dan para pengguna jasa layanan publik di masa yang akan datang. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus diupayakan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah dengan memperhatikan adanya transparansi, dapat dipertanggungjawabkan, perbaikan kinerja aparatur pemerintahnya beserta sistem pembenahan infrastruktur dan suprastrukturnya dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat yang menghendaki pelayanan publik yang cepat dan tanggap dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

3. Bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki beragam bentuk pelayanan. Hal ini disebabkan berbagai macam permasalahan-permasalahan yang timbul di masyarakat. Menurut Moenir (2001, h.190), Bentuk pelayanan publik terbagi dalam beberapa macam, antara lain:

a. Layanan dengan lisan

Layanan ini dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat atau informasi dalam memberikan keterangan atau penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, antara lain:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Meski dalam keadaan "sepi" tidak mengobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar "ngobrol" dengan cara yang sopan.

Di dalam pemberian layanan dengan lisan harus disesuaikan dengan norma, budaya, dan tingkah laku yang berlaku di daerah masing-masing.

b Layanan dengan tulisan

Layanan ini diberikan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari layanan yang berupa petunjuk dan reaksi tertulis. Layanan petunjuk bisa berupa petunjuk ruang-ruang kantor, keselamatan kerja, dan lain-lain. Layanan reaksi tertulis bisa berupa permohonan, keluhan, pemberitahuan, surat keputusan dan lain-lain.

Supaya layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, maka faktor kecepatan harus diperhatikan, baik kecepatan dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini diberikan dalam bentuk perbuatan oleh pemerintah. Dalam layanan ini, petugas diharapkan mempunyai kecekatan, keahlian

dan keterampilan. Pada layanan ini masyarakat menginginkan kecepatan pelayanan sehingga petugas harus benar-benar mengetahui prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Bentuk-bentuk pelayanan publik di atas dapat diketahui bahwa pelayanan publik memiliki beragam bentuk dan kesemuanya berusaha diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat agar dapat terpenuhinya tuntutan masyarakat.

4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya perlu memperhatikan prinsip-prinsip yang dijadikan sebagai landasan berpijak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Islami dalam Suryono (2001, h.54) adalah:

a. Prinsip Aksesibilitas

Setiap pelayanan yang diberikan dengan mudah digunakan oleh para masyarakat yang membutuhkan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

b. Prinsip Teknikalitas

Setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, kesepakatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

c. Prinsip Profitabilitas

Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.

d. Prinsip Akuntabilitas

Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakikatnya mempunyai pelayanan yang sebaik-baiknya.

e. Prinsip kontinuitas

Setiap jenis pelayanan terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan keselarasan ketentuan baik bagi proses pelayanan tersebut.

Prinsip-prinsip pelayanan publik memegang peranan yang penting karena jika para aparatur menerapkan kesemua prinsip-prinsip pelayanan publik yang ada, maka akan didapat pelayanan publik yang optimal. Seperti halnya dijelaskan dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan ada 10 Prinsip pelayanan publik :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan mencakup dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dijelaskan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasaranan

Tersedianya sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan cepat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Keberadaan pelayanan publik memang memegang peranan penting karena menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka memenuhi segala kebutuhannya sehingga penekanan pada bagaimana upaya yang perlu dilakukan oleh pemerintah agar dapat memberikan pelayanan publik yang optimal perlu ditingkatkan. Dengan memperhatikan prinsip-prinsip diatas diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lebih baik dan berkualitas.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan sesuai dengan harapan dan keinginan apabila didukung oleh beberapa faktor. Banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Saladin (1996:34), mengungkapkan adanya beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, antara lain : kesiapan sarana pelayanan, komunikasi, ketrampilan, hubungan baik

dengan pelanggan, berorientasi pada pelanggan, kecepatan dan kesiagaan pegawai serta keamanan.

Sedangkan menurut Moenir (1995:88), menyatakan bahwa pelayanan umum akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan ketrampilan serta faktor sarana pelayanan.

a. Faktor kesadaran

Kesadaran ialah “suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian” (Moenir, 1995:89).

Terkait dengan tema penelitian, maka dapat dikatakan bahwa apabila pegawai Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai kesadaran penuh akan tugas dan kewajibannya sebagai abdi negara dan masyarakat, tentu akan melaksanakan tugas yang diembannya itu dengan sebaik-baiknya sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, lancar dan memuaskan.

b. Faktor aturan

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan terarah dan teratur. Aturan yang ada dalam suatu organisasi mempunyai peranan yang penting dalam membentuk aparat pemerintah yang berdisiplin tinggi sehingga apapun pekerjaan yang dipikulnya dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Karena aturan tersebut mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja yang bersangkutan, maka setiap aparat harus tunduk dan taat pada aturan yang ada dan akhirnya diharapkan akan berdampak positif pada pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik atau masyarakat.

c. Faktor organisasi

Menurut Moenir (1995:98) yang dimaksud dengan organisasi pelayanan adalah “mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.” Selanjutnya dikatakan pula bahwa sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik.

1) Sistem

Menurut Sjamsuddin (1996:2-3), berpendapat bahwa “sistem adalah sekelompok obyek (dapat berupa benda, aktivitas, idea, dan sebagainya, ataupun kombinasinya) yang mempunyai tujuan dan keterikatan daripada keseluruhan obyek tersebut.”

2) Prosedur

Prosedur ialah rangkaian tindakan atau langkah yang harus diikuti untuk mencapai tahap tertentu dalam usaha pencapaian tujuan. Prosedur biasa disebut dengan tata cara atau tata kerja dan mempunyai bobot tersendiri yaitu berfungsi menentukan keabsahan suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Karena prosedur bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam (intern) maupun keluar (ekstern), maka ia harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai atau pekerja maupun pihak-pihak yang ada di dalam organisasi.

3) Metode

Metode merupakan cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari suatu rangkaian pekerjaan, yang paling mudah dan efisien di antara beberapa cara yang ada. Metode mempunyai batasan yang hampir sama dengan prosedur, hanya bedanya kalau prosedur sifatnya majemuk menyangkut beberapa unit kerja, penanggung jawab pekerjaan atau masalah, sedangkan metode sifatnya tunggal menyangkut satu unit kerja, penanggung

jawab pekerjaan atau masalah dan metode tidak menentukan keabsahan perbuatan tetapi tetap berpengaruh pada hasil pekerjaan.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

Pendapatan yang diperoleh aparat dapat berpengaruh terhadap ketenangan dan kesungguhan seseorang dalam menjalankan tugasnya, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik.

Menurut Moenir (1995:134), ketenangan bekerja terdiri atas komponen-komponen sebagai berikut :

- 1) Status kepegawaian jelas dan pasti.
- 2) Kesehatan dan keselamatan dalam pekerjaan dilindungi dan diperhatikan.
- 3) Ada jaminan terhadap karier, tanpa rasa khawatir akan ketidak jujur dan ketidakadilan dalam pelaksanaannya.
- 4) Tahu dengan pasti akan akhir masa karier sebagai pegawai dengan hak-haknya yang jelas.
- 5) Jaminan atas perlakuan adil dan adanya badan atau lembaga yang akan menampung segala bentuk keluhan dan jika perlu mengadakan pembelaan.
- 6) Masih dihormatinya kebebasan atas hak pribadi yang merupakan bagian dari hak asasi.
- 7) Bebas dari ancaman dan tekanan, baik secara halus, tersembunyi maupun terang-terangan dengan berbagai dalih.

Apabila komponen-komponen tersebut tidak terpenuhi dan ditambah lagi pendapatan yang diterima pegawai ternyata jauh dari mencukupi, maka dalam melaksanakan tugasnya mereka diliputi rasa resah dan tak tenang. Akibatnya apa yang dilakukan seringkali tidak memenuhi ketentuan, bahkan ada yang menyimpang sebab melalui penyimpangan itu ia memperoleh suatu keuntungan, misalnya dengan keluar pada jam kerja untuk memperoleh penghasilan tambahan.

e. Faktor kemauan dan keterampilan

Menurut Moenir (1995:h 116) bahwa “kemampuan berasal dari kata dasar mampu, yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.”

Sementara itu menurut Robert R. Katz yang dikutip oleh Moenir (1995:h 116) menjelaskan bahwa di bidang manajemen terdapat tiga jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugas sebaik-baiknya. Tiga jenis kemampuan dasar tersebut ialah :

- 1) Kemampuan teknik (*technical skill*), yaitu kemampuan dalam menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur maupun kemahiran dalam bidang pekerjaan tertentu.
- 2) Kemampuan bersifat manusiawi (*human skill*), yaitu kemampuan dalam hal pemberian motivasi atau pengertian-pengertian kepada orang lain, baik individu maupun kelompok.
- 3) Kemampuan membuat konsep (*conceptual skill*), yaitu kemampuan mental dalam mengkoordinasi dan menyatukan seluruh kepentingan-kepentingan dan kegiatan-kegiatan organisasi.

Dengan adanya ketiga jenis kemampuan dasar tersebut, diharapkan aparatur pemerintah dapat melaksanakan fungsi atau pekerjaan secara profesional sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Selanjutnya Moenir (1995:h 117) menjelaskan pengertian keterampilan yaitu “kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.”

Implikasi yang terkandung dalam pengertian tersebut adalah bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur lain. Seperti diketahui bahwa orang bekerja selalu menggunakan paling tidak empat unsur yang ada pada setiap orang, ialah otot, saraf, perasaan, pikiran.

Sesuai dengan tema penelitian ini, maka keterampilan haruslah dimiliki setiap pegawai dan staf Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Hal ini terjadi karena pelaksanaan tugas dari seorang pegawai dan staf lebih banyak mengandalkan tenaga dan pikiran daripada kemampuan yang bersifat manajerial.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini menurut Moenir (1995:h 119) adalah “segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.”

C. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas suatu pelayanan disebut juga mutu. Suatu produk pelayanan dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan (Supranto, 2001, h.2). Kualitas memegang peranan penting dalam upaya pemberian pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Pemerintah perlu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Kualitas memiliki beberapa pengertian diantaranya menurut Fandy dalam Kurniawan (2005, h.52) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar.

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada:

- (1) Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat

memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu.

- (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. (<http://triatmojo.wordpress.com>)

Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan kepuasan pelanggan (Customer Focused Quality), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Dalam pelayanan publik penekanan kualitas terhadap pelayanan yang diberikan memang sangat perlu ditekankan karena berhubungan dengan kepentingan rakyat banyak sehingga jika suatu pelayanan publik tidak dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya maka masyarakat dapat memberikan kesan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih jauh dari standar kelayakan. Menurut Maxwell dalam Supriyono (2001, h.22) untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan dapat dilihat dari :

1. Tepat dan relevan, artinya harus memenuhi preferensi harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedianya dan terjangkau harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. Menjamin keadilan, terbuka dan memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis, kemudahan kenyamanan, menyenangkan dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, menguntungkan pada pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan sesuatu yang abstrak tetapi dapat dirasakan oleh penerima pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan publik perlu diukur agar dapat diketahui kekurangan apa saja yang harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan. Menurut Gosperst dalam Sianipar (2000, h.23-24) ada 10 dimensi karakteristik yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan diantaranya :

1. Kepastian Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan-keluhan.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan.

3. Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan

Personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, penampilan bahasa tubuh dan bahasa yang sopan, ramah, ceria, lincah, dan gesit.

4. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab pada penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan

Kelengkapan pelanggan menyangkut lingkup pelayanan, ketersediaan sarana pendukung dan pelayanan komplementer.

6. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.

7. Pelayanan Pribadi

Berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan dan menanggapi kebutuhan khas.

8. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan pelayanan, berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data/informasi dan petunjuk.

9. Atribut Pendukung Pelayanan

Berkaitan dengan ruang tunggu yang cukup, AC, bacaan, televisi, dan kebersihan lingkungan.

Dalam kaitannya dalam pelayanan publik maka untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, maka peningkatan kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, maka kualitas dalam pelayanan publik benar-benar diperhatikan.

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah merupakan implikasi dari fungsi pemerintah sebagai pelayanan rakyat. Oleh karena itu, kedudukan dalam *public service* akan menentukan sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik.

Kualitas pelayanan mempunyai tiga unsur pokok yaitu (Syafi'i, 2003, h.116), diantaranya:

1. Biayanya harus relatif lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Mutu yang diberikan relatif bagus

Kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk, baik barang ataupun jasa. Hal ini menyebabkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus menekankan pada kualitas produk atau jasa. Dengan demikian maka masyarakat akan memandang bahwa memang pemerintah telah serius dalam upaya memenuhi tuntutan kebutuhan-kebutuhan masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik.

Penentu Kualitas Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintahan harus mengupayakan terciptanya kualitas pelayanan publik yang maksimal. Salah satunya dengan menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dimana standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan maka kualitas pelayanan publik memang benar-benar bisa

diperhatikan. Rahayu (1997, h.11) mengemukakan beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, terdiri dari kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi ramah dalam memberi pelayanan.

Kualitas pelayanan publik menurut Supranto (2001, h.2) adalah *“the extent to which product meet requirement of people who use them”*. Jadi suatu produk apakah itu barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Faktor lain yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik adalah apakah ada penolakan dari masyarakat terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah dan juga apakah masyarakat akan memilih untuk membeli produk atau jasa yang diberikan pemerintah ataupun non pemerintah. Seringkali masyarakat mungkin dapat juga memberikan penolakan-penolakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan memberikan kritik atau sindiran-sindiran kepada pemerintah. Namun demikian, semua itu memang perlu ditanggapi secara serius oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat

Berkaitan dengan hal tersebut, maka karakteristik pelayanan publik di masa mendatang yaitu :

1. Makin besarnya orientasi pasar dalam pelayanan publik dengan memperhatikan batas-batas yang jelas antara sektor publik dan privat.
2. Administrasi publik akan lebih fleksibel, kompeten dan partisipatif

Perbaikan citra pemerintah perlu dilakukan karena penataan birokrasi kita sekarang terkesan kurang berkualitas, bahkan seakan-akan sudah bukan

lagi menjadi rahasia umum bahwa birokrasi kita rumit, berbelit-belit memerlukan proses yang lama dan memakan waktu serta biaya yang mahal. Pelayanan publik perlu diperbaiki mulai dari sekarang karena jika tidak maka kondisi pelayanan publik di negara kita masih tetap sama dengan keadaan sekarang ini sehingga perombakan terhadap kualitas pelayanan publik harus dilakukan secepatnya agar pelayanan publik di masa yang akan datang akan tercapai dengan maksimal. Baik dari pemerintah maupun masyarakat perlu saling bekerja sama dan saling mengupayakan bagaimana agar terwujud suatu pelayanan publik yang berkualitas.

D. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian Upaya

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia “Upaya “ adalah identik dengan kata “Usaha yaitu akal, ikhtiar (Untuk mencapai maksud, memecahkan persoalan , mencari jalan keluar). (tim penyusun dan pengembangan bahasa 1996:h.1109). “Peningkatan diartikan sebagai menaikkan (derajat, taraf dsb), mempertinggi, memperhebat.”

Terkait dengan judul tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian upaya peningkatan adalah suatu bentuk kegiatan untuk mencapai maksud atau tujuan yang didasari atas kemampuan akal dan pikiran serta tenaga yang tersedia. Dalam hal ini berhubungan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Di bidang pemerintahan, pelayanan umum merupakan hal yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian penuh dari para aparat pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, karena menyangkut kepentingan umum atau masyarakat secara keseluruhan. Yang perlu diperhatikan dalam kegiatan pelayanan adalah kualitas atau mutu pelayanan. Berkenaan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi , termasuk organisasi pemerintah selalu ingin memperoleh kualitas yang baik dan memuaskan.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor

publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang sangat berarti dari waktu ke waktu.

Adapun upaya yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, meliputi:

1. Peningkatan sarana pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa organisasi.

Menurut Moenir (1995, h.119-121), sarana pelayanan terbagi atas dua macam yaitu:

a. Sarana kerja

Ditinjau dari segi kegunaannya sarana kerja terdiri atas tiga golongan:

1. Peralatan kerja, yaitu: Semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu: Semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh: perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu: Semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya lift, AC.

b. Fasilitas kerja

Disamping sarana kerja seperti yang telah disebut diatas ada jenis sarana lain yang juga memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, yaitu fasilitas pelayanan, yang

dimaksud disini diantaranya gedung dengan segala kelengkapannya dan fasilitas komunikasi.

Sarana pelayanan yang memadai dan representatif yang mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang kelancaran tugasnya. Walaupun suatu instansi memiliki personil yang baik, belum tentu akan dapat mencapai tujuan organisasi secara maksimal apabila tidak didukung oleh sarana pelayanan yang memadai.

Begitu pula dengan Kantor Pelayanan Terpadu yang juga harus memiliki sarana pelayanan yang memadai dan representatif sehingga dapat menunjang kelancaran tugas pegawai Kantor Pelayanan Terpadu yang tentunya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dan maksimal.

2. Peningkatan tanggung jawab pegawai

Pertanggungjawaban (*accountability*) sebagai istilah dalam teori dan praktek tentang administrasi dan kebijakan publik memerlukan penjelasan yang cukup rinci. Menurut Herber J. Spiro mengartikan pertanggungjawaban sebagai "Proses antar pribadi yang menyangkut tindakan, perbuatan, atau keputusan seseorang dalam hubungannya dengan orang lain sehingga ia dapat menerima hak dan wewenang tertentu berikut sanksi yang menjadi konsekuensinya" (Kumorotomo, 1994, h.145-146).

Berkaitan dengan upaya Kantor Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka peningkatan tanggungjawab pegawai merupakan salah satu faktor yang berperan sangat penting. Tanpa adanya tanggungjawab dari masing-masing personil tentu akan menghambat jalannya kegiatan dalam organisasi.

Menurut Gopersz yang dikutip oleh Sianipar (2000, h. 23-24) menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggungjawab bila "mereka bertanggungjawab terhadap penerimaan pesan/ permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal".

3. Peningkatan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan peningkatan kesopanan dan keramahan, menurut Gospersz yang dikutip oleh Sianipar (2000, h.23-24) mengatakan bahwa: "personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan, penampilan bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit".

Dari pernyataan tersebut berimplikasi bahwa penerapan kesopanan dan keramahan itu sangatlah penting terlebih pegawai yang tugasnya langsung berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Dengan menerapkan sikap sopan dan ramah sudah tentu masyarakat akan bersimpati pada pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu.

4. Peningkatan ketepatan waktu pelayanan.

Berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui model pelayanan satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, maka ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan haruslah diperhatikan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan lamanya waktu yang diperlukan dalam proses penyelesaian tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, sudah tentu masyarakat menginginkan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan waktu pelayanan yang cepat dan tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Menurut Moenir (1995, h.41-42), beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan ialah:

- a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asyik ngobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
- b. Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.

- c. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan).
- d. Atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang yang berkepentingan.

Sehubungan dengan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui model pelayanan satu pintu Kantor Pelayanan Terpadu, maka sudah tentu hambatan-hambatan tersebut diatas haruslah dihindari. Moenir (1995, h.42), mengatakan bahwa "hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan".

Uraian tersebut di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa ketepatan waktu pelayanan akan dapat terwujud apabila dalam pelaksanaan tugasnya aparat Kantor Pelayanan Terpadu dapat bertindak disiplin (baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan), sehingga harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit dapat terwujud.

E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, khususnya pelayanan perijinan supaya masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih sederhana, transparan dan efisien (ekonomis dan tepat waktu), maka dibuatlah suatu mekanisme pelayanan satu pintu yang telah menggunakan sistem aplikasi perangkat lunak.

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : PER/26/M.PAN/05/2006, terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

1. Pola fungsional, adalah pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Sebagai contoh, untuk pelayanan pajak akan ditangani oleh unit organisasi yang berfungsi melakukan

- pengungutan pajak, misalnya KPPD (Kantor Pelayanan Pajak Daerah).
2. Pola terpusat, adalah pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
 3. Pola terpadu, pelayanan ini terdiri atas dua bentuk:
 - a. Terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 - b. Terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 4. Pola gugus tugas, adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Sedangkan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai beberapa tujuan, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas layanan publik.
2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Sementara itu adapun sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah: terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah,

transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota agar pelaksanaan pelayanan terpadu dapat berhasil, antara lain:

1. Komitmen yang tinggi dan kesungguhan dari pucuk pimpinan daerah (Bupati/Walikota) untuk memberikan pelayanan yang baik dan melakukan perubahan yang diperlukan.
2. Menyempurnakan peraturan daerah yang terkait dengan perijinan sehingga dapat dilakukan pemrosesan perijinan secara terpadu.
3. Menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki sikap mental dan keterampilan teknis yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
4. Membentuk unit pelayanan perijinan dengan segala sarana dan prasarana yang diperlukan sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan perijinan secara terpadu.
5. Membangun aplikasi pelayanan perijinan dan basis data perijinan sesuai dengan kebutuhan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.
6. Menyediakan infrastruktur jaringan komputer untuk pelayanan perijinan yang handal sehingga dapat memberikan pelayanan secara terus menerus tanpa gangguan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian akan lebih terarah apabila penelitian sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian karena dengan metode penelitian akan diperoleh data yang valid. Metode penelitian yang memungkinkan tercapainya tujuan penelitian di atas adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Menurut Nazir (1999, h.64) dijelaskan bahwa:

“Suatu metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian sehingga dengan metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki”.

Sedangkan penelitian kualitatif dilakukan dengan metode pencatatan atas pengamatan fakta yang berhasil dilihat. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2002, h.4).

Sebagaimana diketahui bahwa penelitian merupakan usaha menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu pengetahuan dan untuk memperoleh fakta-fakta atau prinsip-prinsip yang dilakukan dengan mengumpulkan, mencatat dan menganalisa data secara sistematis dengan menggunakan metode ilmiah. Jadi untuk memperoleh hasil yang baik dalam suatu penelitian diperlukan pemahaman mengenai jenis penelitian sehingga tercapainya tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan pernyataan yang telah dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini berupaya untuk melihat serta mendeskripsikan secara intensif tentang gambaran pelaksanaan model pelayanan satu pintu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu yang ada di kota Blitar serta kendala yang dihadapi pemerintah daerah kota Blitar dalam melaksanakan model pelayanan satu pintu.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pusat perhatian yang dimaksudkan sebagai batas untuk mencegah terjadinya pembiasan bahwa dalam mempersepsikan dan membahas masalah yang sedang diteliti. Ada dua maksud tertentu yang peneliti ingin mencapainya dalam menetapkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan-mengeluarkan (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan (Moleong, 2002, h.62).

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus perhatian adalah:

1. Pelaksanaan model pelayanan satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu yang ada di kota Blitar.
 - a. Dasar kebijakan atau perda yang dipakai.
 - b. Bentuk pelayanan yang diberikan.
 - c. Persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan.
 - d. Bagan model alur dalam proses pemberian pelayanan.
2. Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meliputi.
 - a. Standar minimal pelayanan.
 - b. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.
 - c. Pembinaan sumber daya manusia.
 - 1) Peningkatan tanggungjawab pegawai.
 - 2) Peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai.
 - 3) Ketepatan waktu.
3. Kualitas pelayanan publik Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dipilihnya Kantor Pelayanan Terpadu kota Blitar sebagai tempat penelitian dikarenakan di tempat ini proses pelayanan terpadu masih merupakan hal yang baru, tepatnya baru dimulai tahun 2003. Dimana pada awalnya hanya mengurus 10 perijinan yang kemudian setelah mengalami proses

penyempurnaan saat ini jumlah perijinan yang ditangani menjadi 17 perijinan.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Situs penelitian pada penelitian ini berada pada ruangan-ruangan yang digunakan peneliti untuk mengambil data mengenai efektifitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Ruangan tersebut antara lain ruang kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, ruang Kasubbag TU, dan loket pelayanan.

D. Sumber Data

Dalam proses pengumpulan data di lapangan peneliti berusaha memperoleh data yang sebenarnya dari narasumber yang tepat dan dapat dijadikan pegangan akan keakuratan hasil penelitian nantinya. Untuk keperluan tersebut maka penelitian akan menggunakan dua jenis data, yaitu:

1. Data Primer dengan sumber data:
 - a. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.
 - b. Kasubbag TU
 - c. Petugas loket pelayanan
 - d. Masyarakat dan pihak-pihak terkait yang memungkinkan untuk diperoleh keterangannya pada saat penelitian.
2. Data Sekunder dengan sumber data :
 - a. Arsip-arsip yang dimiliki data primer yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, yang meliputi :
 - 1) Arsip-arsip tentang laporan hasil kinerja model pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.
 - 2) Situs dari internet yang dapat digunakan untuk mengakses data-data untuk membantu dalam proses penelitian.
 - b. Data lain yang menunjang, misalnya buku, majalah, koran, dokumentasi, dan sumber data sekunder lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena data yang dihasilkan ini diusahakan dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah. Data yang diambil dalam sebuah proses penelitian haruslah valid, yaitu dengan menggunakan metode penelitian di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan untuk melihat secara langsung apa yang menjadi obyek penelitian. Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, maka pada penelitian ini memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan publik dengan model satu pintu yang dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar serta upaya-upaya yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

2. *Interview* (wawancara)

Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Wawancara yang peneliti lakukan pada penelitian ini disesuaikan dengan perumusan masalah dan fokus penelitian serta subyek yang diwawancarai yang meliputi Kepala Kantor Pelayanan Terpadu, Para Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat dan pihak-pihak terkait yang memungkinkan untuk diperoleh keterangannya pada saat penelitian.

Alasan dipergunakannya teknik wawancara ini adalah untuk dapat menggali data yang diketahui subyek secara teliti dan yang tersembunyi di diri subyek peneliti sehingga nantinya akan diperoleh data-data yang akurat yang mendukung pelaksanaan penelitian.

3. Dokumentasi

Merupakan data-data yang bersumber dari bahan-bahan tertulis yaitu:

- a. Dokumen, arsip dan juga artikel-artikel yang berhubungan dengan pelayanan publik dengan model satu pintu.
- b. Foto-foto yang dapat dijadikan sebagai gambaran untuk mendeskripsikan bagaimanana sebenarnya kondisi pelayanan publik dengan model satu pintu yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipergunakan peneliti untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri yaitu dengan menggunakan panca indera untuk dapat menangkap semua fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.
2. Pedoman wawancara atau *interview guide* yang berupa daftar yang dibuat oleh penulis untuk mendapatkan keterangan dari informan.
3. Catatan lapangan atau *field note*, catatan hasil pengamatan di lapangan, baik berupa wawancara ataupun dokumentasi yang telah dibuat.

G. Analisis Data

Analisis data menunjuk pada kegiatan pengorganisasian data ke dalam susunan-susunan tertentu di dalam rangka menginterpretasikan data, ditabulasi sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah dan akhirnya diinterpretasikan atau disimpulkan, baik untuk masing-masing penelitian maupun keseluruhan masalah yang diteliti.

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan model interaktif, dimana dalam model ini terdapat tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan (Miles&Huberman, 1992, h.20). Selanjutnya analisis dilakukan dengan memadukan secara interaktif ketiga komponen tersebut.

Analisis data terbagi menjadi beberapa tahap yaitu:

1. Reduksi Data

Data dilapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap, dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

2. Penyajian Data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan kesimpulan. Penyajian data akan memudahkan penelitian guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat *tentative* akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan dapat ditarik kesimpulan yang benar.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Blitar

a. Sejarah Singkat Kota Blitar

Kota Blitar yang juga dikenal dengan sebutan Kota Patria, Kota Lahar dan Kota Proklamator secara legal-formal didirikan pada tanggal 1 April 1906. Dalam perkembangannya kemudian momentum tersebut ditetapkan sebagai hari jadi kota Blitar. Walaupun status pemerintahannya adalah Pemerintah Kota, tidak serta-merta menjadikan mekanisme kehidupan masyarakatnya seperti yang terjadi di kota-kota besar. Memang ukurannya pun tidak mencerminkan sebuah kota yang cukup luas. Level yang dicapai kota Blitar adalah sebuah kota yang masih tergolong antara klasifikasi kota kecil dan kota besar. Secara factual sudah bukan kota kecil lagi, tetapi juga belum menjadi kota besar.

Berdasarkan hasil penelitian dan penelusuran Team Hari Jadi Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Blitar Nomor 262 tahun 1988 tertanggal 31 Desember 1988, maka berdasarkan dokumen dan testament yang ada, dapatlah diketahui bahwa penetapan Hari Jadi Kota Blitar adalah sebagai berikut :

1. *Gemeente* Blitar dibentuk berdasarkan “*Staatsblad van Nederlandsche Indie*” tahun 1906 Nomor 150 tertanggal 1 April 1906 ;
2. Tanggal 1 April 1906, merupakan penetapan berdirinya *Gemeente* Blitar yang dapat dipastikan kebenarannya, bahwa :
 - a. Wilayah ibukota (Kabupaten) Blitar, lewat Undang-undang diputuskan menjadi *Gemeente* (Kotapraja) Blitar ;
 - b. *Gemeente* (Kotapraja) Blitar, oleh pemerintah pusat setiap tahun diberikan subsidi sebesar 11,850 golden ;
 - c. *Gemeente* (Kotapraja) Blitar, dibebani kewajiban-kewajiban dan diberikan wewenang secara terinci;

- d. Bagi *Gemeente* (Kotapraja) Blitar, diadakan suatu dewan yang dinamakan “*Dewan Kotapraja Blitar*” dengan jumlah anggota 13 orang ;
- e. Undang-undang pembentukan Kotapraja Blitar mulai berlaku tanggal 1 April 1906.

Jika memperhatikan pertumbuhan dan perkembangan, maka selama perjalanan pemerintahan 95 tahun ini (1 April 1906 – 1 April 2001) mengalami perubahan status pemerintahan sebagai berikut :

1. Kota Blitar pertama dibentuk berdasarkan *Staatsblad* tahun 1906 nomor 150 jo, *Staatsblad* 497 tahun 1928 dengan nama *Gemeente* Blitar dengan luas wilayah 6,5 Km² dan jumlah penduduk 35.000 jiwa ;
2. Dalam tahun 1928 Kota Blitar pernah menjadi Kota Karesidenan dengan nama “*Residensi Blitar*” dan berdasarkan Stbld nomor 497 tahun 1928 penetapan kembali *Gemeente* Blitar ;
3. Pada jaman Jepang tahun 1942 berdasarkan Osomu Seerai dengan nama “*Blitar-Shi*” dengan luas wilayah 16,1 Km² dan jumlah penduduk 45.000 jiwa
4. Sejak kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945 berdasarkan Undang-undang nomor 22 tahun 1945 dengan nama “*Kota Blitar*” luas wilayah 16,1 Km² dan jumlah penduduk 45.000 jiwa ;
5. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-undang nomor 17 tahun 1950 dengan nama Blitar dibentuk sebagai daerah Kota Kecil ;
6. Berdasarkan Undang-undang nomor 1 tahun 1957 dengan nama Kotapraja Blitar, luas wilayah 16,1 Km² dan jumlah penduduk 60.000 jiwa ;
7. Berdasarkan Undang-undang Nomor 18 tahun 1965 ditetapkan dengan nama “*Kotamadya Blitar*” dengan luas wilayah 16,1 Km² dan jumlah penduduk 73.142 jiwa;
8. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982, luas wilayah Kotamadya Blitar dimekarkan menjadi 3 (tiga) kecamatan dengan 20 kelurahan.
 - a. Luas daerah : lama (1 kecamatan = 16,1 Km²)
baru (3 kecamatan = 32,369 Km²)
 - b. Jumlah penduduk tahun 1982 = 106.500 jiwa
 - c. Jumlah penduduk sampai dengan tahun 2001 adalah 124.767 jiwa

9. Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 nama Kotamadya Blitar disesuaikan dan diganti dengan nama Kota Blitar hingga sekarang.

b. Wilayah dan Kependudukan

Kota Blitar merupakan salah satu daerah di wilayah Propinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak diujung selatan Jawa Timur dengan ketinggian 156 m dari permukaan air laut, pada koordinat $112^{\circ} 14 - 112^{\circ} 28$ Bujur Timur dan $8^{\circ} 2 - 8^{\circ} 10$ Lintang Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuk rata-rata $24^{\circ} C - 34^{\circ} C$ karena Kota Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan dengan jarak 160 Km arah tenggara dari Ibukota Propinsi Surabaya.

Luas wilayah kota Blitar adalah $32,578 \text{ km}^2$, secara administratif wilayah Kota Blitar terdiri dari 3 kecamatan yang terbagi menjadi 20 Kelurahan, 62 lingkungan, 173 RW dan 577 RT dimana di Kecamatan Sananwetan terdapat 7 kelurahan, 25 lingkungan, 71 RW dan 234 RT. Kecamatan Kepanjen Kidul terdapat 7 kelurahan, 17 lingkungan, 61 RW, 198 RT dan di Kecamatan Sukorejo terdapat 6 kelurahan, 20 lingkungan, 41 RW, 145 RT. Adapun batas wilayah Kota Blitar adalah:

Sebelah Utara :Kecamatan Nglegok dan Kecamatan Garum Kota Blitar.

Sebelah Selatan :Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Sanankulon Kota Blitar.

Sebelah Barat :Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok Kota Blitar.

Sebelah Timur :Kecamatan Garum dan Kecamatan Kanigoro Kota Blitar.

Jumlah penduduk Kota Blitar berdasar data tahun 2001 adalah ± 123.520 jiwa, dengan tingkat kepadatan rata-rata penduduk $3,791$ jiwa/km. Secara kasar tingkat kepadatan penduduk terbagi merata di tiga kecamatan, meliputi Kecamatan Sananwetan dengan luas wilayah ± 12.171 km kepadatan

penduduknya 367 jiwa/km, Kecamatan Kepanjen Kidul dengan luas wilayah ± 10.520 km tingkat kepadatan penduduknya 3368 jiwa/km, dan Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah ±9924 km kepadatan penduduknya 4.158 jiwa/km.

2. Kedudukan Kantor Pelayanan Terpadu

Kantor Pelayanan Terpadu adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dalam pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat. Kantor Pelayanan Terpadu dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No.1 Kota Blitar dengan nomor telepon (0342) 814119, 814323.

Gambar 1
Gedung Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar



a. Tugas Pokok

Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan sistem pelayanan perijinan daerah.

b. Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas tersebut, Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai tugas dalam hal :

- 1) Perencanaan

Yaitu melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan di bidang layanan perijinan (terutama mekanisme, prosedur dan persyaratan, serta pemberian ijin), sehingga masyarakat (pemohon) akan terlayani secara baik, transparan, dan tepat waktu.

- 2) Pengkoordinasian

Yaitu melakukan kegiatan koordinasi dengan dinas-dinas terkait dalam pelaksanaan pemberian ijin kepada masyarakat.

- 3) Pelayanan

Yaitu memberikan layanan perijinan yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu.

- 4) Pengendalian

Yaitu mengendalikan kegiatan-kegiatan layanan perijinan, sehingga sesuai dengan mekanisme, prosedur dan persyaratan yang telah ditentukan.

- 5) Monitoring dan evaluasi

Yaitu melakukan kegiatan monitoring untuk melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan perijinan dilaksanakan, dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan perijinan sehingga diketahui dimana terdapat kendala atau permasalahan, serta mencari solusi pemecahannya. Dari hasil monitoring dan evaluasi ini dilaporkan secara rutin (bulanan) kepada Kepala Daerah.

3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mempunyai bentuk struktur organisasi lini yang berarti instruksi dalam melaksanakan tugas berjalan langsung dan lurus dari pimpinan, kemudian bertanggung jawab kepada pimpinan di atasnya dan terlepas dari pejabat-pejabat di bagian lain. Untuk memperoleh bentuk yang ideal sebagai organisasi yang khusus melayani masyarakat dalam pemberian perijinan, maka struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar terdiri dari:

1. Kepala Kantor.
2. Sub Bagian Tata Usaha.
3. Seksi Pelayanan Perijinan dan Akta.
4. Seksi Pelayanan Informasi dan Retribusi.

Gambar 1
Struktur Organisasi
Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar



Sumber data : Kantor Pelayanan Terpadu Blitar, 2007.

Uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dan seksi (*job description*) sebagaimana telah digambarkan pada bagan di atas adalah sebagai berikut :

- a. Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu bertugas melaksanakan penyelenggaraan pelayanan informasi, urusan umum, kerumah tanggaan, sosialisasi serta kepegawaian. Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai fungsi:

- 1) Penyelenggaraan urusan umum
 - 2) Penyelenggaraan urusan keuangan
 - 3) Penyelenggaraan urusan kepegawaian
 - 4) Penyelenggaraan urusan rumah tangga
- b. Seksi Pelayanan Perijinan dan Akta Kantor Pelayanan Terpadu bertugas melaksanakan penelitian persyaratan permohonan perijinan, distribusi berkas perijinan, penyampaian produk perijinan dan penerbitan akta. Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut Seksi Pelayanan Perijinan dan Akta mempunyai fungsi:
- 1) Pengumpulan, pengolahan dan perumusan bahan pelayanan perijinan dan penerbitan akta
 - 2) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan perijinan serta penerbitan akta.
- c. Seksi Pelayanan Informasi dan Retribusi Kantor Pelayanan Terpadu bertugas melaksanakan pelayanan informasi dan penerimaan retribusi atas penerbitan perijinan dan akta. Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut Seksi Pelayanan Informasi dan Retribusi mempunyai fungsi:
- 1) Pengumpulan, pengolahan dan perumusan bahan informasi dan pemberian pelayanan informasi kepada masyarakat.
 - 2) Penerimaan pembayaran retribusi atas penerbitan perijinan dan akta.
 - 3) Pelaksanaan penyetoran hasil retribusi.
 - 4) Pelaksanaan pelaporan pelayanan informasi dan retribusi.

2. Visi, Misi dan Slogan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

a. Visi

Kantor Pelayanan Terpadu unggul dalam kualitas layanan dan profesional.

b. Misi

- 1) Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur perijinan.
- 2) Memberikan informasi/penyuluhan layanan perijinan kepada masyarakat.
- 3) Memelihara dan meningkatkan peralatan serta perlengkapan.

- 4) Mewujudkan peningkatan kinerja dan pelayanan prima.
- 5) Melaksanakan survey, monitoring dan evaluasi perijinan.

c. Slogan/Motto

Kami akan melayani sebaik-baiknya, sebagaimana kami minta dilayani.



B. Penyajian Data

1. Pelaksanaan Model Pelayanan Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Terpadu yang ada di Kota Blitar

a. Dasar Kebijakan atau Perda yang Dipakai

Dalam rangka pemantapan pelaksanaan otonomi daerah serta pemberian pelayanan prima kepada masyarakat secara transparan dan bertanggung jawab, maka perlu dibentuk suatu lembaga yang bertugas dalam hal pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka Pemerintah Kota Blitar mengeluarkan Perda No. 4 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi Kantor-kantor Daerah Kota Blitar. Perda tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya SK Walikota No. 20 Tahun 2003 tentang Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Daerah Kota Blitar. Sejak dikeluarkannya peraturan tersebut maka sejak tanggal 7 April 2003 Kota Blitar sudah memiliki tempat pengurusan pelayanan perijinan satu pintu (*one stop service*) dengan nama Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Diharapkan dengan adanya kantor ini proses pengurusan pelayanan perijinan menjadi cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Kantor Pelayanan Terpadu memiliki dasar kebijakan atau Perda yang dipakai yaitu berdasarkan pada tata kerja (*job description*) yang telah ada dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Nomor 741 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dengan adanya kebijakan-kebijakan tersebut maka pelaksanaan pelayanan terpadu di Kota Blitar memiliki aturan yang jelas untuk pedoman tugas mereka dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat, karena dengan adanya aturan yang jelas pula maka Kantor Pelayanan Terpadu dapat menyelesaikan permasalahan yang ada karena aturan di sini juga berfungsi sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan terpadu. Dalam hal ini Kantor Pelayanan Terpadu ikut dalam proses pelayanan yang meliputi : menerima berkas permohonan, meneliti persyaratan, mengadakan survey lapangan, dan mengadakan rapat koordinasi bersama-sama dengan Tim Teknis, dengan mekanisme kepala Kantor Pelayanan Terpadu sebagai koordinator Tim Teknis Perijinan berdasarkan SK Walikota No. 188 tahun 2006.

Sesuai dengan perkembangan waktu maka keluar Peraturan Menteri No.24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian ditindak lanjuti oleh Walikota dengan menerbitkan beberapa dasar hukum lokal, seperti yang diungkapkan Bapak Wikandrio selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu pada tanggal 18 Februari 2008 sebagai berikut :

“Menindaklanjuti Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka Pemerintah Kota Blitar mengeluarkan Peraturan Walikota No. 16 Tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota No. 16 Tahun 2006 ini, mulai 1 Agustus 2006 Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah dapat melayani 17 perijinan dengan prosedur perijinan yang berbeda. Peraturan Walikota lain yang dikeluarkan untuk menunjang tercapainya pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah Peraturan Walikota No. 17 Tahun 2006 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Naskah Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dengan keluarnya Peraturan Walikota No. 17 Tahun 2006 ini per 1 Agustus 2006 Kantor Pelayanan terpadu Kota Blitar sudah diberi

kewenangan untuk menandatangani perijinan. Selain itu ada juga SK Walikota Nomor 188/315/HK/422.010.2/2006 tentang Pembentukan Tim Teknik Perijinan yang Dilayani Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.”



Tim teknis ini mempunyai tugas antara lain :

- 1) Meninjau lokasi atau tempat usaha pemohon sesuai dengan permohonan yang diajukan untuk pemeriksaan teknis.
- 2) Memberikan pertimbangan teknis terhadap permohonan yang diajukan oleh pemohon.
- 3) Menandatangani Berita Acara hasil tinjauan lokasi.
- 4) Melaporkan pelaksanaan tugas-tugas tim ke Walikota Blitar.

Perbedaan utama adalah apabila sebelum Agustus tahun 2006 fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar hanya mendistribusikan berkas-berkas permohonan perijinan untuk selanjutnya ditangani oleh dinas-dinas terkait, jadi Kantor Pelayanan Terpadu tidak mempunyai wewenang untuk menandatangani perijinan. Namun setelah Agustus tahun 2006 fungsi Kantor Pelayanan Terpadu menjadi lebih mandiri karena sudah mempunyai wewenang untuk langsung menangani sendiri berkas-berkas permohonan perijinan yang masuk.

Karena di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar saat ini sudah terdapat dasar hukum yang jelas maka apabila dalam melaksanakan proses pelayanannya terdapat permasalahan tidak sulit untuk mencari penyelesaiannya sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lancar.

b. Bentuk Pelayanan yang Diberikan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat khususnya di bidang perijinan, maka sesuai peraturan Walikota Blitar nomor 16 tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar kini Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar melayani 17 perijinan (termasuk 11 ijin pelayanan kesehatan) yaitu :

- 1) Ijin Prinsip
- 2) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 3) Ijin Reklame
- 4) Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)
- 5) Undang-undang Gangguan (UUG/HO)

- 6) Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
 - 7) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
 - 8) Ijin Usaha Industri (IUI)
 - 9) Tanda Daftar Gudang (TDG)
 - 10) Ijin Trayek
 - 11) Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah (IKD)
 - 12) Ijin Pemakaian Tempat Rekreasi dan Olahraga
 - 13) Ijin Pemakaian Gedung Graha Patria
 - 14) Ijin Pemakaian :
 - a) Kios/los/bedak/bango di dalam dan di lingkungan Pasar
 - b) Toko/kios/bedak/warung dan gudang yang dikuasai Pemerintah Kota Blitar di luar pasar.
 - 15) Ijin Pelayanan Kesehatan, meliputi :
 - a) Balai Pengobatan/Rumah Bersaling/BKIA
 - b) Apotik
 - c) Pedagang Eceran Obat
 - d) Laboratorium Klinik
 - e) Praktek Berkelompok Dokter Umum/Spesialis/Gigi
 - f) Praktek Perorangan Dokter Umum/Spedialis/Gigi
 - g) Praktek Perorangan Bidan
 - h) Praktek Perorangan Perawat
 - i) Praktek Tukang Gigi
 - j) Praktek Pengobatan Tradisional
 - k) Optikal
 - 16) Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
 - 17) Pengesahan Akta Pendirian Koperasi dan Pendaftaran Ulang Badan Hukum Koperasi
- c. Persyaratan-Persyaratan yang Harus Dipenuhi Untuk Memperoleh Pelayanan

Berikut ini disajikan persyaratan masing-masing perijinan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu :

1) Ijin Prinsip

- a) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan).
- b) Fotocopy KTP Pemilik/Direktur/Ketua/Penanggunjawab.
- c) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan (bagi PT, Koperasi, CV, Fa, BPL).
- d) Fotocopy surat keputusan dan pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan HAM bagi PT.
- e) Fotocopy Bukti kepemilikan tanah/sertifikat atau perjanjian sewa apabila tanah bukan milik sendiri.

2) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

- a) Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
- b) Fotocopy KTP
- c) Fotocopy tanda bukti hak atas tanah/sertifikat atau perjanjian sewa apabila tanah/bangunan yang akan digunakan milik orang lain.
- d) Pengantar dari kelurahan yang ditandatangani Lurah.
- e) Surat keterangan batas tanah.
- f) Pernyataan tidak keberatan/ijin dari para tetangga untuk konstruksi bangunan bertingkat.
- g) Denah lokasi/rencana tata letak bangunan.
- h) Gambar rencana bangunan (baru atau perubahan).
- i) Perhitungan konstruksi bangunan (untuk 2 lantai atau lebih).
- j) Fotocopy ijin prinsip (bagi yang dipersyaratkan).
- k) Fotocopy ijin lokasi (bagi pemohon yang merupakan perusahaan pengembang perumahan).
- l) Fotocopy ijin/rekomendasi dari Depag, khusus untuk IMB tempat ibadah.

3) Ijin Reklame

- a) Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan).
- b) Fotocopy KTP.
- c) Fotocopy tanda bukti penanggung jawab produk/jasa.
- d) Fotocopy perjanjian sewa apabila tanah atau bangunan yang digunakan milik orang lain untuk reklame permanen atau semi permanen.
- e) Pernyataan tanah/lokasi yang akan ditempati tidak dalam sengketa.
- f) Denah lokasi/rencanaa letak reklame untuk reklame permanen.
- g) IMB (bagi reklame yang berpotensi membahayakan keselamatan masyarakat).
- h) Ijin prinsip (bagi reklame yang memerlukan penataan tata ruang).

3) Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)

- a) Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan).
- b) Fotocopy KTP Pemilik/Direktur/Ketua/Penanggungjawab.
- c) Fotocopy bukti hak atas tanah/sertifikat atau perjanjian sewa apabila tanah/bangunan bukan milik sendiri.
- d) Pengantar dari Kelurahan yang ditandatangani Lurah.
- e) Denah lokasi/rencana tata letak bangunan.

4) Undang-undang Gangguan (UUG/HO)

- a) Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan).
- b) Fotocopy KTP Pemilik/Direktur/Ketua/Penanggungjawab.
- c) Fotocopy bukti kepemilikan tanah/sertifikat atau perjanjian sewa apabila tanah bukan milik sendiri.
- d) Fotocopy IMB.
- e) Fotocopy Ijin Prinsip dan Ijin Lokasi (bagi yang dipersyaratkan)
- f) Pengantar dari Kelurahan yang ditandatangani Lurah.
- g) Pernyataan tidak keberatan/ijin dari tetangga.
- h) Denah lokasi/rencana tata letak bangunan.

- i) AMDAL/Rekomendasi UKL-UPL (bagi yang dipersyaratkan).
- 5) Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
 - a) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan).
 - b) Fotocopy KTP Pemilik/Direktur/Ketua/Penanggujawab.
 - c) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan (bagi PT, Koperasi, CV, Fa, BPL, BUMD, BUMN).
 - d) Fotocopy surat keputusan dan pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan HAM.
 - e) Neraca awal perusahaan (bagi yang dipersyaratkan).
 - f) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
 - g) Phas Foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar.
- 6) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
 - a) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan).
 - b) Fotocopy KTP Pemilik/Direktur/Ketua/Penanggujawab.
 - c) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan (bagi PT, Koperasi, CV, Fa, BPL, BUMD, BUMN) yang telah didaftarkan di Pengadilan Negeri.
 - d) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan/Kantor Induk (bagi perusahaan yang berstatus kantor cabang/Pembantu/Agen/Perwakilan dan Anak Perusahaan).
 - e) Fotocopy surat keputusan dan pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan HAM bagi PT.
 - f) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perusahaan atau pemilik.
 - g) Fotocopy SITU/HO (bagi yang dipersyaratkan).
 - h) Phas foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar.
- 7) Ijin Usaha Industri (IUI)
 - a) Permohonan tertulis (formulir disediakan).
 - b) Fotocopy KTP Pemilik / Direktur / Ketua / Penanggujawab.
 - c) Fotocopy tanda sertifikasi, kualifikasi dan klasifikasi dari asosiasi.
 - d) Fotocopy ijin SITU/HO (bagi yang dipersyaratkan mengajukan ijin SITU/HO).

- e) Surat Keterangan dari Kelurahan yang menyatakan benar-benar memiliki usaha.
 - f) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
 - g) Gambar Denah Kasar Perusahaan.
 - h) Phas foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar.
- 8) Tanda Daftar Gudang (TDG)
- a) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan).
 - b) Fotocopy KTP Pemilik / Penanggungjawab.
 - c) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan dan atau perubahan.
 - d) Fotocopy Ijin Prinsip (bagi yang dipersyaratkan).
 - e) Fotocopy Ijin Lokasi (bagi yang dipersyaratkan).
 - f) Fotocopy IMB.
 - g) Fotocopy NPWP Perusahaan.
 - h) Fotocopy SITU / HO.
 - i) Fotocopy SIUP dan TDP.
 - j) Fotocopy perjanjian pemakaian/penguasaan gudang dengan pemilik gudang (bagi yang menyewa).
 - k) Surat Keterangan dari Lurah setempat (bagi gudang yang lokasinya di luar alamat usahanya).
 - l) Phas foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar.
- 9) Ijin Trayek
- a) Permohonan ijin tertulis (formulir disediakan).
 - b) Fotocopy KTP.
 - c) Fotocopy STUK dan STNK.
 - d) Fotocopy Kartu Pengawasan
- 10) Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah (IKD)
- a) Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan).
 - b) Fotocopy KTP.
 - c) Fotocopy tanda bukti penanggung jawab kegiatan.
 - d) Proposal penyelenggaraan keramaian.
 - e) Pengantar dari Kelurahan (untuk penggunaan/penutupan jalan).

- f) Rencana jalan yang akan dipergunakan.
- g) Pernyataan kesanggupan akan mengganti kerusakan fasilitas umum yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan kegiatan.

11) Ijin Pemakaian Tempat Rekreasi dan Olahraga

- a) Permohonan ijin tertulis (formulir disediakan).
- b) Fotocopy KTP.
- c) Proposal penyelenggaraan keramaian.
- d) Fotocopy penanggung jawab kegiatan.
- e) Pernyataan kesanggupan akan mengganti kerusakan fasilitas umum yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan kegiatan.

12) Ijin Pemakaian Gedung Graha Patria

- a) Permohonan ijin tertulis (formulir disediakan).
- b) Fotocopy KTP.
- c) Proposal penyelenggaraan keramaian.
- d) Fotocopy penanggung jawab kegiatan.
- e) Pernyataan kesanggupan akan mengganti kerusakan fasilitas umum yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan kegiatan.

13) Ijin Pemakaian :

- a) Kios/los/bedak/bango di dalam dan di lingkungan Pasar
 - (1) Permohonan ijin tertulis (formulir disediakan).
 - (2) Fotocopy KTP.
 - (3) Fotocopy Kartu Keluarga.
 - (4) Pernyataan kesanggupan mentaati peraturan yang ada.
 - (5) Pernyataan tidak/belum mendapat fasilitas serupa dari Pemkot Blitar
 - (6) Surat Keterangan dari Dipenda bagi pemohon baru (perubahan nama/peralihan hak).
 - (7) Phas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 4 lembar.
- b) Toko/kios/bedak/warung dan gudang yang dikuasai Pemerintah Kota Blitar di luar pasar.
 - (1) Permohonan ijin tertulis (formulir disediakan).
 - (2) Fotocopy KTP.

- (3) Fotocopy Kartu Keluarga.
- (4) Pernyataan kesanggupan mentaati peraturan yang ada.
- (5) Pernyataan tidak/belum mendapat fasilitas serupa dari Pemerintah Kota Blitar
- (6) Surat Keterangan dari Dipenda bagi pemohon baru (perubahan nama/peralihan hak).
- (7) Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 4 lembar.

14) Ijin Pelayanan Kesehatan, meliputi :

a) Balai Pengobatan/Rumah Bersaling/BKIA

- (1) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
- (2) Fotocopy KTP Pemilik / Direktur / Penanggungjawab.
- (3) Fotocopy akte pendirian (pemohon berbadan hukum) atau daftar riwayat pekerjaan pimpinan yang disahkan oleh instansi yang berwenang (pemohon perorangan).
- (4) Fotocopy SITU / HO.
- (5) Asli surat pernyataan kesediaan mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku oleh pimpinan yayasan/ sarana kesehatan dimaksud (bermaterai Rp. 6.000)
- (6) Daftar tenaga.
- (7) Struktur organisasi pelayanan kesehatan yang beruraikan dalam pembagian tugas dan fungsi pelayanan.
- (8) Pernyataan kesediaan bekerja sebagai penanggung jawab dan staf pelaksana (setiap bekerja).
- (9) Surat pernyataan tidak keberatan dari atasan langsung bagi tenaga medis atau paramedis yang telah bekerja sebagai PNS.
- (10) Fotocopy bagi tenaga Bidan dan Perawat :
 - (a) Ijasah
 - (b) SIB/SIPP
 - (c) SP (Surat penugasan yang diterbitkan Dinkes Propinsi).
- (11) Fotocopy bagi tenaga medis :
 - (a) Ijasah Dokter / Dokter Spesialis

- (b) STR (surat penugasan) diterbitkan oleh KKI
- (c) SIP (surat ijin praktek) dengan lokasi
- (d) SK terakhir Dokter penanggung jawab bagi penanggung jawab
- (e) Daftar tarif.
- (f) Daftar peralatan yang tersedia
- (g) Fotocopy sertifikat tanah / perjanjian sewa menyewa
- (h) Gambar denah bangunan beserta ukurannya sesuai persyaratan kelengkapan bangunan
- (i) Peta lokasi BP/RB/BKIA dengan pelayanan medik sejenis
- (j) Fotocopy Ijin Prinsip (kecuali BP).

b) Apotik

- (1) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
- (2) Fotocopy ijin kerja apoteker / surat penugasan
- (3) Fotocopy KTP Pemohon / Penanggung Jawab
- (4) Fotocopy denah bangunan
- (5) Fotocopy sertifikat tanah/perjanjian sewa menyewa
- (6) Daftar asisten apoteker dengan mencantumkan nama, alamat, tanggal lulus dan Nomor Suart Ijin Kerja
- (7) Asli dan fotocopy daftar perincian alat perlengkapan apotik.
- (8) Surat pernyataan dari apotik bahwa tidak bekerja tetap pada perusahaan farmasi lain dan tidak menjadi apoteker pengelola apotik di apotik bermaterai Rp. 6.000
- (9) Asli dan foto copy surat ijin atasan (bagi pemohon pegawai instansi pemerintah lainnya)
- (10) Akte perjanjian kerja sama apoteker pengelola apotik dengan pemilik sarana apotik
- (11) Surat pernyataan pemilik sarana tidak terlibat pelanggaran perundang-undangan di bidang obat bermaterai Rp. 6.000

c) Pedagang Eceran Obat

- (1) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
- (2) Fotocopy ijin kerja Asisten Apoteker
- (3) Fotocopy KTP Pemohon/Penanggungjawab
- (4) Fotocopy denah bangunan
- (5) Fotocopy sertifikat tanah/perjanjian sewa menyewa
- (6) Fotocopy ijasah Asisten Apoteker.
- (7) Asli dan foto copy surat ijin atasan (bagi penanggungjawab teknis PNS, Anggota ABRI dan pegawai instansi pemerintah lainnya)
- (8) Surat pernyataan kesediaan bekerja asisten apoteker sebagai penanggung jawab tehnis bermaterai Rp. 6.000
- (9) Surat pernyataan pemilik sarana tidak terlibat pelanggaran perundang-undangan di bidang obat bermaterai Rp. 6.000.

d) Laboratorium Klinik

- (1) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
- (2) Surat pernyataan kesanggupan sebagai penanggung teknis bermaterai Rp. 6.000 serta dilengkapi ijasah sewa Brevet, bila dokter ahli patologi klinik dan atau surat pengalaman kerja di bidang laboratorium \pm 3 tahun apabila dokter umum, yang ditanda tangani oleh atasan langsung/direktur.
- (3) Surat pernyataan kesanggupan sebagai analisis bermaterai Rp. 6.000 serta dilampiri ijasah.
- (4) Surat pernyataan kesanggupan sebagai Perawat bermaterai Rp. 6.000 serta dilampiri ijasah.
- (5) Surat pernyataan kesediaan mengikuti Pemantapan Mutu dilengkapi materai Rp. 6.000 dan diketahu Dokter.
- (6) Penanggung jawab

- (7) Data kelengkapan bangunan gedung laboratorium dilampiri peta situasi menunjukkan lokasi laboratorium dan denah bangunan
 - (8) Data kelengkapan peralatan laboratorium
 - (9) Rencana kegiatan pelayanan kesehatan
 - (10) Fotocopy SITU / HO
 - (11) Fotocopy Ijin Prinsip
 - (12) Denah pembuangan air limbah dan air bersih.
- e) Praktek Berkelompok Dokter Umum/Spesialis/Gigi
- (1) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
 - (2) Fotocopy KTP Pemilik/Direktur/Penanggunajawab
 - (3) Fotocopy akte pendirian (permohonan berbadan hukum atau riwayat pekerjaan pimpinan sarana kesehatan dimaksud yang disahkan oleh instansi yang berwenang bermaterai Rp. 6.000
 - (4) Fotocopy SITU / HO
 - (5) Asli surat persyaratan kesediaan mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku oleh pimpinan yayasan/sarana kesehatan dimaksud bermaterai Rp. 6.000
 - (6) Daftar tenaga
 - (7) Struktur organisasi pelayanan kesehatan yang beruraikan dalam pembagian tugas dan fungsi pelayanan
 - (8) Pernyataan kesediaan bekerja sebagai penanggung jawab dan staf pelaksana (setiap bekerja)
 - (9) Fotocopy SIP (Surat Ijin Praktek) dengan lokasi bagi tenaga medis
 - (10) Fotocopy ijasah terakhir bagi tenaga administrasi
 - (11) Daftar tarif yang diketahui Pemda
 - (12) Daftar peralatan kedokteran/kedokteran gigi/spesialis sesuai standar dan peralatan gawat darurat sederhana sesuai dengan spesialisasinya
 - (13) Fotocopy sertifikat tanah/perjanjian sewa menyewa

- (14) Gambar denah bangunan beserta ukurannya sesuai dengan persyaratan kelengkapan bangunan
 - (15) Peta lokasi praktek berkelompok Dokter Spesialis
 - (16) Papan nama pada Praktek Berkelompok Dokter Spesialis
 - (17) Fotocopy Ijin Prinsip.
- f) Praktek Perorangan Dokter Umum/Spesialis/Gigi
- (1) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
 - (2) Surat Tanda Registrasi Dokter atau Surat Tanda Registrasi Dokter Gigi yang diterbitkan oleh Konsil Kedokteran Indonesia yang masih berlaku
 - (3) Fotocopy surat keputusan penempatan dalam rangka masa bakti atau surat bukti telah selesai menjalankan masa bakti atau surat keterangan menunda masa bakti yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang
 - (4) Surat pernyataan memiliki tempat praktek
 - (5) Surat rekomendasi dari organisasi profesi di wilayah tempat praktek
 - (6) Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar dan ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar.
- g) Praktek Perorangan Bidan
- (1) Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
 - (2) Fotocopy KTP Pemohon
 - (3) Fotocopy Ijasah Bidang
 - (4) Surat persetujuan atasan bila dalam melaksanakan masa bakti atau PNS atau Pegawai sarana kesehatan
 - (5) Fotocopy SIP yang masih berlaku
 - (6) Surat keterangan sehat dari dokter
 - (7) Surat rekomendasi dari organisasi profesi
 - (8) Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar.

h) Praktek Perorangan Perawat

- (1) Permohonan tertulis (formulir disediakan)
- (2) Fotocopy KTP pemohon
- (3) Fotocopy ijazah Ahli Madya atau ijazah pendidikan dengan kompetensi lebih tinggi yang diakui pemerintah
- (4) Surat keterangan pengalaman kerja minimal 3 tahun dari pimpinan tempat kerja
- (5) Fotocopy SIP yang masih berlaku
- (6) Surat keterangan sehat dari dokter
- (7) Surat rekomendasi dari organisasi profesi
- (8) Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar.

i) Praktek Tukang Gigi

- (1) Permohonan tertulis (formulir disediakan)
- (2) Fotocopy KTP pemohon
- (3) Daftar persyaratan bangunan
- (4) Daftar perlengkapan
- (5) Surat keterangan sehat dari dokter
- (6) Surat keterangan berkelakuan baik dari pejabat yang berwenang
- (7) Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar.

j) Praktek Pengobatan Tradisional

- (1) Permohonan tertulis (formulir disediakan)
- (2) Biodata pengobatan tradisional
- (3) Fotocopy KTP pemohon / paspor untuk TKA
- (4) Surat keterangan kepala desa/lurah setempat sebagai pengobat tradisional
- (5) Rekomendasi dari kejaksanaan (bagi pengobat tradisional dengan pendekatan supranatural) dan dari Kantor Departemen Agama (bagi pengobat dengan pendekatan agama)
- (6) Fotocopy sertifikat / ijazah pengobat tradisional (bila ada).
- (7) Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar.

k) Optikal

- (1) Permohonan tertulis (formulir disediakan)
- (2) Fotocopy KTP / KSK pemohon
- (3) Fotocopy SIUP / TDP
- (4) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan yang disahkan Notaris setempat jika pemohon atas nama CV/PT
- (5) Fotocopy ijasah /sertifikasi rekfraksionis optisien
- (6) Fotocopy KTP / KSK / Surat Keterangan Penduduk Sementara Penanggungjawab
- (7) Surat Penunjukkan penanggungjawab dari pemilik perusahaan
- (8) Surat Pernyataan yang ditandatangani oleh calon penanggung jawab optikal yang akan didirikan menyatakan bahwa bersedia menjadi penanggung jawab bermaterai Rp. 6.000
- (9) Surat keterangan sehat jasmani dan rohani dari dokter pemerintah setempat / dokter swasta
- (10)Denah gedung/ruang yang akan digunakan sebagai penyelenggara optikal
- (11)Daftar kelengkapan optikal yang akan dipakai.
- (12)Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar, dan ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar.

15) Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

- a) Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6.000 (formulir disediakan)
- b) Fotocopy KTP Direktur / Penanggungjawab
- c) Fotocopy tanda sertifikasi, kualifikasi dan klasifikasi dari asosiasi
- d) Fotocopy tanda daftar / registrasi dari Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK)
- e) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan
- f) Surat pernyataan bukan PNS/TNI/Polri
- g) Surat keterangan domisili perusahaan yang disahkan lurah setempat

- h) Surat pernyataan Direktur / Penanggungjawab perusahaan tidak merangkap sebagai pengurus pada perusahaan jasa konstruksi lainnya
 - i) Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 - j) Fotocopy ijasah dan KTP bagi tenaga tehnik tugas penuh (T3 P) dan Non T3P
 - k) Surat pernyataan T3P dengan kop surat perusahaan dan bermaterai Rp. 6.000
 - l) Daftar peralatan kantor
 - m) Daftar pengalaman perusahaan (foto copy SPK 3 tahun terakhir)
 - n) Neraca perusahaan tahun terakhir
 - o) Gambar denah kantor dan foto kantor yang memuat papan nama perusahaan
 - p) Phas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 lembar.
- 16) Pengesahan Akta Pendirian Koperasi dan Pendaftaran Ulang Badan Hukum Koperasi
- a) Pengesahan Akta Pendirian Koperasi
 - (1) Permohonan tertulis (formulir disediakan)
 - (2) Dua rangkap Akta Pendirian Koperasi (AD), satu di antaranya bermaterai Rp. 6.000
 - (3) Berita Acara rapat pembentukan koperasi
 - (4) Surat bukti penyetoran modal para pendiri (sekurang-kurangnya sebesar simpanan pokok yang wajib dilunasi oleh para pendiri)
 - (5) Rencana awal kegiatan usaha koperasi
 - (6) Susunan pengurus dan pengawas
 - (7) Neraca awal kopersai
 - (8) Daftar hadir rapat pembentukan koperasi
 - (9) Fotocopy KTP para pendiri (untuk koperasi primer)

(10) Untuk pendirian koperasi sekunder melampirkan keputusan Rapat Anggota tentang persetujuan pembentukan koperasi sekunder, dan fotocopy akta pendirian serta Anggaran Dasar masing-masing koperasi pendiri

(11) Fotocopy bukti penyetoran modal ke Bank bagi koperasi yang memiliki usaha simpan pinjam sekurang-kurangnya sebesar Rp. 15 juta bagi USP dan Rp. 50 juta bagi KSP.

b) Pendaftaran Ulang Badan Hukum Koperasi

(1) Permohonan tertulis (formulir disediakan)

(2) Fotocopy Akta Pendirian Koperasi

(3) Fotocopy Neraca Komperatif 2 (dua) tahun terakhir

(4) Fotocopy laporan laba / rugi 2 (dua) tahun terakhir

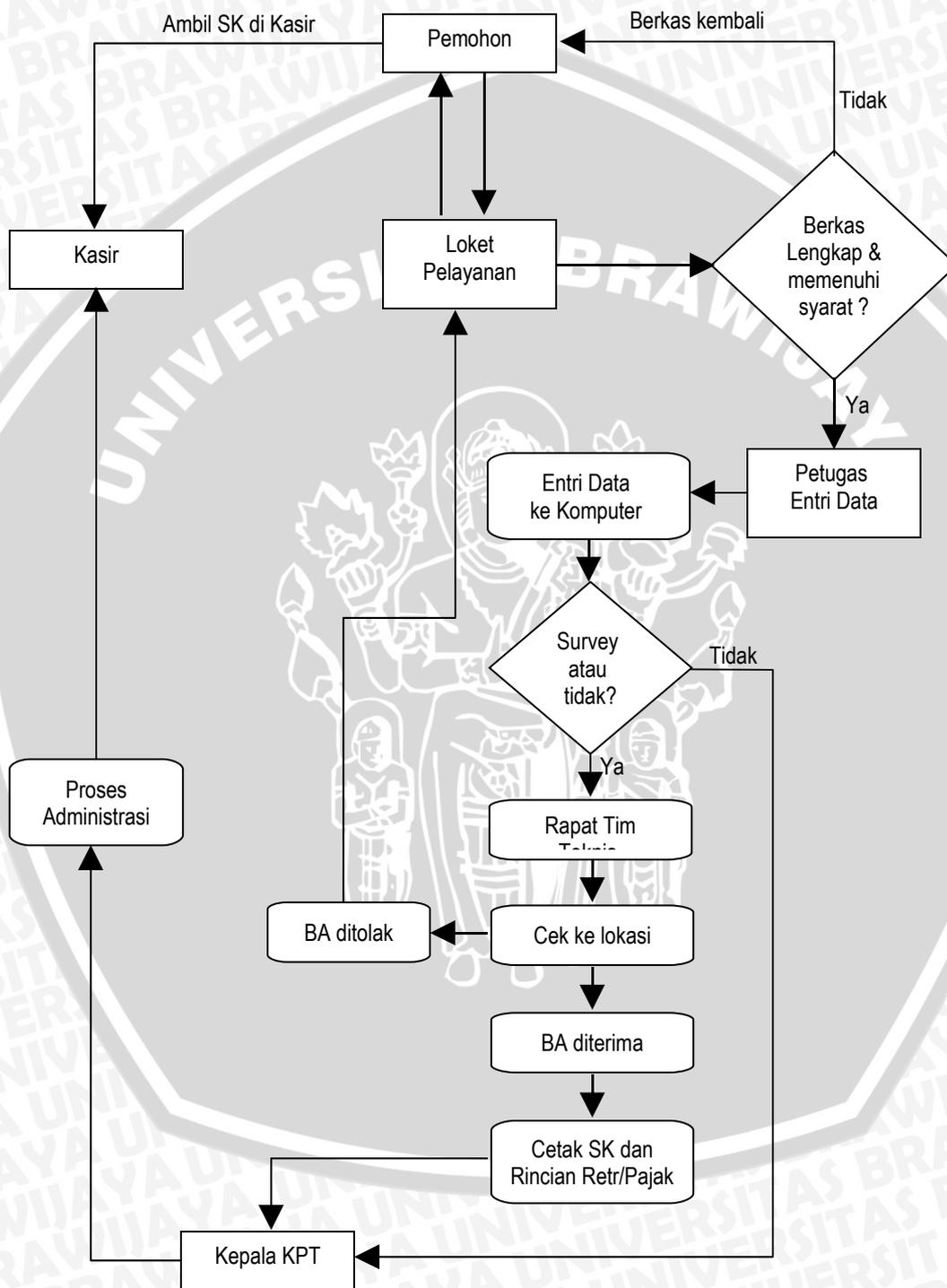
(5) Berita Acara susunan pengurus koperasi.



d. Bagan Model Alur Dalam Proses Pemberian Pelayanan

Gambar 3

Model Alur Pelayanan Secara Umum



Sumber data : Kantor Pelayanan Terpadu Blitar, 2007.

Melalui bagan model alur dalam proses pemberian pelayanan di atas secara umum dapat dijelaskan tata cara pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu adalah sebagai berikut :

- 1) Pemohon atau kuasa pemohon datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dan mengisi formulir yang telah disediakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu.
- 2) Formulir yang telah terisi dan dilengkapi dengan persyaratan lainnya diserahkan kepada petugas pelayanan (*front office*) di loket pelayanan sebanyak 2 (dua) rangkap (map).
- 3) Selanjutnya petugas pelayanan (*front officer*) meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas, apabila berkas sudah memenuhi syarat maka pemohon atau kuasa pemohon akan diberi tanda terima berkas oleh petugas, sedangkan bagi pemohon yang berkasnya tidak lengkap dikembalikan saat itu juga dan datanya tidak dimasukkan ke dalam komputer.
- 4) Berkas permohonan yang sudah memenuhi syarat kemudian oleh petugas Entri Data dimasukkan datanya ke komputer. Pada tahap ini kemudian berkas-berkas permohonan dipisahkan antara permohonan yang memerlukan survey atau berkas yang tidak memerlukan survey.
- 5) Pengajuan perijinan yang tidak memerlukan survey di lapangan, dapat langsung diproses dan surat ijinnya dapat dikeluarkan saat itu juga.
- 6) Perijinan yang memerlukan survey di lapangan akan dibahas Tim Teknis Perijinan guna menentukan kelayakan hasil akhir, setelah rapat dengan Tim Teknis baru kemudian Tim Survey akan datang untuk mengadakan cek lokasi.

- 7) Apabila setelah cek lokasi dinyatakan data yang dimasukkan pemohon sudah sesuai dengan keadaan atau kenyataan di lapangan maka selanjutnya Tim Teknik Perijinan menerbitkan Berita Acara dan Rekomendasi Persetujuan bagi permohonan perijinan yang memenuhi unsur kelayakan. Sedangkan permohonan yang setelah di cek ternyata data yang dimasukkan tidak sesuai dengan keadaan atau kenyataan di lapangan akan dinyatakan tidak layak, sehingga Berita Acara tidak diterbitkan dan berkas akan dikembalikan ke pemohon melalui Petugas Pelayanan (*front officer*) guna penyempurnaan lebih lanjut.
- 8) Permohonan yang sudah memenuhi unsur kelayakan kemudian dihitung pajak/ retribusinya serta Surat Ijinnya diproses dan diterbitkan.
- 9) Pemohon mengambil Surat Perijinan yang telah jadi melalui Kasir Kantor Pelayanan Terpadu dengan menunjukkan tanda terima berkas dan membayar pajak/retribusi dengan besaran sesuai dengan rincian pajak/retribusi yang disampaikan kepada pemohon.

Dari gambar model alur diatas dapat kita lihat bahwa model alur pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dibuat sesederhana mungkin supaya masyarakat yang akan mengurus perijinan tidak merasa kesulitan.

Sesuai dengan penjelasan model alur pelayanan di atas diketahui terdapat beberapa perijinan yang tidak memerlukan survey antara lain yaitu Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), hal ini sebagaimana yang diungkapkan Bapak Arif Dwi Listyanto selaku pegawai bagian Verifikasi Data:

“Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) tidak di survey karena sudah merupakan rangkaian dari SITUHO, maka dikarenakan SITUHO nya sudah disurvey otomatis SIUP dan TDP tidak memerlukan survey. Selain itu hal ini juga untuk memudahkan orang yang akan mendirikan usaha”(wawancara tanggal 19 Maret 2008 jam 13.00)

Pada intinya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mengupayakan agar orang yang akan mengurus suatu perijinan tidak merasa kesulitan di dalam proses mendapatkan perijinan yang dikehendaki. Hal ini juga dapat dilihat dari pembuatan model alur pelayanannya yang diupayakan sesederhana mungkin sehingga tidak menyusahakan pemohon perijinan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan dan juga data yang diperoleh di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat diketahui bahwa dalam satu tahun jumlah permohonan perijinan yang berhasil ditangani sesuai dengan jumlah berkas permohonan perijinan yang masuk. Hal itu tampak seperti pada tabel berikut

Tabel 1

Rekapitulasi Jumlah Perijinan yang Ditangani Pada Tahun 2007

No	Nama Perijinan	Jumlah Permohonan Masuk	Jumlah SK Selesai (Sudah Diambil)	Jumlah SK Selesai (Belum Diambil)	Jumlah SK Belum Selesai
1	Ijin Prinsip	44	44	-	-
2	Ijin SITUHO	227	138	89	-
3	Ijin IMB	647	583	64	-
4	Ijin Reklame	1379	947	432	-
5	Ijin Pakai Graha Patria	96	80	16	-
6	Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah	177	136	41	-
7	Ijin Pemakaian Tempat Rekreasi	432	356	76	-
8	Ijin Pemakaian: Ijin Toko Kios, Pasar(sifatnya Cuma perpanjangan)	3	2	1	-
	Ijin Toko Kios Non Pasar	2	1	1	-
9	Ijin Trayek	61	59	2	-
10	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	79	79	-	-

11	Ijin Usaha Industri	14	13	1	-
12	Surat Ijin Usaha Perdagangan	284	187	97	-
13	Ijin Pelayanan Kesehatan:				
	-Ijin BP/RB/BKIA	-	-	-	-
	-Ijin Apotik	23	23	-	-
	-Ijin toko obat	-	-	-	-
	-Ijin laboratorium	-	-	-	-
	-Ijin berkelompok/dokter umum/gigi	-	-	-	-
	-Ijin berkelompok/dokter spesialis	-	-	-	-
	-Ijin dokter spesialis	1	1	-	-
	-Ijin dokter umum/gigi	18	18	-	-
	-Ijin bidan	92	92	-	-
	-Ijin Perawat	-	-	-	-
	-Ijin tukang gigi	-	-	-	-
	-Ijin pengobatan tradisional	5	5	-	-
	-Ijin optik	1	1	-	-
14	Ijin TDP	237	154	83	-
15	Ijin TDG	3	3	-	-
16	Ijin Pengesahan Akta Koperasi	5	5	-	-
	JUMLAH	3830	2927	903	-

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2008

Dari rincian tabel di atas terlihat bahwa hanya ada 16 (enam belas) perijinan yang datanya dimasukkan padahal seharusnya ada 17 (tujuh belas) perijinan, hal ini karena Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) dan Undang-Undang Gangguan (UUG/HO) sesuai Peraturan Walikota Blitar No.16 Tahun 2006

dijadikan satu sehingga data yang masuk juga dijadikan satu. Biasanya disingkat menjadi Ijin SITUHO.

Dapat diketahui bahwa dalam tahun 2007 jenis perijinan yang paling banyak diproses di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah Ijin Reklame sebanyak 1379 berkas permohonan (36%), Ijin IMB sebanyak 647 berkas permohonan (16,9%), dan Ijin Pemakaian Tempat Rekreasi sebanyak 432 berkas permohonan (11,3%). Sedangkan jenis perijinan yang paling sedikit diproses di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yaitu Ijin Dokter Spesialis dan Ijin Optik (keduanya termasuk dalam Ijin Pelayanan Kesehatan) sebanyak 1 berkas permohonan (0,02%), Ijin Toko Kios Non Pasar sebanyak 2 berkas permohonan (0,05%) serta Ijin Toko Kios Pasar (sifatnya cuma perpanjangan) sebanyak 3 berkas permohonan (0,07%).

Dari keseluruhan jumlah berkas permohonan yang diproses selama tahun 2007 yaitu 3830 berkas permohonan, berkas yang telah terselesaikan prosesnya dan telah diambil oleh pemohon yaitu sebanyak 2927 berkas (76,4%) sedangkan berkas yang telah terselesaikan prosesnya tetapi belum diambil oleh pemohon sampai data ini diambil oleh peneliti pada bulan Maret 2008 adalah sebanyak 903 berkas (23,6%). Belum terambilnya perijinan yang prosesnya telah terselesaikan ini bisa karena berkas permohonan masuk ke Kantor Pelayanan Terpadu pada akhir tahun 2007 sehingga prosesnya baru terselesaikan pada tahun 2008 atau bisa juga karena pemohon perijinan yang masih berhalangan untuk mengambil. Kemungkinan tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mila Dyah Rahmawati selaku pegawai bagian Customer Service:

“Memang ada sebagian perijinan yang berkasnya masuk pada tahun 2007 dan sekarang sudah selesai tapi belum juga diambil Mbak, sebagian karena memang baru selesai tahun 2008 dan mungkin kalo sampai sekarang belum diambil karena pemohonnya masih belum sempat mengambil”(wawancara tanggal 6 Februari 2008 jam 10.00)

Mencermati tabel rekapitulasi perijinan yang ditangani selama tahun 2007 tersebut kita dapat melihat bahwa jumlah berkas permohonan yang masuk jumlahnya sesuai dengan jumlah SK yang telah selesai (baik yang sudah terambil ataupun yang masih belum diambil). Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar setiap berkas permohonan yang masuk akan dengan segera dikerjakan agar tidak

ada berkas permohonan yang menumpuk belum tertangani. Hal ini sebagai upaya Kantor Pelayanan Terpadu memberikan servis yang sebaik-baiknya kepada pengguna layanannya.

2. Upaya yang Dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Sesuai dengan mottonya yaitu “Kami akan melayani sebaik-baiknya, sebagaimana kami minta dilayani” bagi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar melayani konsumen dengan sebaik mungkin merupakan suatu keharusan, oleh karena itu demi terwujudnya pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya Kantor Pelayanan Terpadu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, upaya-upaya tersebut diantaranya adalah: dengan disusunnya Standar Minimal Pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, pembinaan sumber daya manusia, dan juga diadakan sosialisasi kepada masyarakat.

a. Standar Minimal Pelayanan

Standar Minimal Pelayanan adalah pedoman yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Nomor 741 Tahun 2007 tentang Standar Minimal Pelayanan Publik KPT Kota Blitar antara lain meliputi mekanisme perijinan secara umum, sarana dan prasarana pelayanan secara umum, pelayanan informasi dan pengaduan secara umum, standar jangka waktu pelayanan untuk tiap jenis perijinan.

1. Mekanisme Perijinan Secara Umum

- b. Pemohon/ Kuasa Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan KPT.**
- c. Formulir yang telah terisi dan dilengkapi dengan persyaratan lainnya diserahkan ke petugas pelayanan (front officer) sebanyak 2(dua) rangkap (map).**
- d. Petugas Pelayanan (front officer) meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas, berkas yang memenuhi syarat diberikan tanda**

terima berkas, sedangkan yang tidak dikembalikan ke pemohon saat itu juga.

- e. Pengajuan perijinan yang tidak memerlukan survey di lapangan, langsung diproses dan surat ijinnya dapat dikeluarkan saat itu juga.
- f. perijinan yang memerlukan survey di lapangan akan dibahas Tim Teknis Perijinan guna menentukan kelayakan hasil akhir.
- g. Tim Teknis Perijinan menerbitkan Berita Acara dan Rekomendasi Persetujuan bagi permohonan perijinan yang memenuhi unsur kelayakan, sedangkan permohonan yang tidak layak tidak diterbitkan dan berkas akan dikembalikan ke pemohon melalui petugas pelayanan guna penyempurnaan lebih lanjut.
- h. Permohonan yang memenuhi unsur kelayakan, dihitung pajak/retribusinya serta surat ijinnya diproses dan diterbitkan.
- i. Pemohon mengambil surat perijinan yang telah jadi melalui kasir KPT dengan menunjukkan tanda terima berkas dan membayar pajak/retribusi dengan besaran sesuai dengan rincian pajak/retribusi yang disampaikan kepada pemohon.

2. Sarana dan Prasarana pelayanan secara Umum

- a. Komputer + printer
- b. Scanner, Data Proyektor, Kamera Digital
- c. Jalur Internet via Wave LAN
- d. Telepon
- e. Fasilitas SMS
- f. Ruang tunggu ber-AC + musik
- g. Ruang kerja ber-AC + musik
- h. Kendaraan dinas
- i. Mebeleur
- j. Tempat parkir
- k. WC / kamar mandi
- l. Air mineral

3. Pelayanan Informasi dan Pengaduan secara Umum

Dalam rangka untuk pelayanan dan pengaduan masyarakat di KPT telah dibentuk Pokja P3M terhadap perijinan tersebut yang berdasarkan Keputusan Kepala KPT Kota Blitar Nomor:897/45/422.207.1/2007 yang dapat dihubungi.

Guna untuk kelancaran ditunjuk petugas khusus Tim Pengaduan yang menangani pelayanan informasi dan pengaduan pelayanan perijinan masyarakat yang mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melayani setiap pengaduan yang masuk
- b. Mengevaluasi/ menginventarisir semua pengaduan untuk segera diadakan penyelesaian
- c. Merumuskan penyelesaian / jawaban pengaduan setelah dilakukan koordinasi dengan seluruh tim dengan Kepala KPT selaku penanggung jawab tim Pokja
- d. Melaporkan kegiatan pengaduan secara rutin kepada Kepala KPT selaku penanggung jawab Pokja

Pelayanan pengaduan masyarakat yang dapat dilayani adalah pengaduan perijinan yang dikelola/ dilayani oleh KPT Kota Blitar sesuai dengan surat Keputusan Walikota Blitar Nomor: 16 Tahun 2006.

Prosedur pengaduan masyarakat dapat disampaikan ke KPT melalui:

- *Call Centre* (0342) 814119
- SMS – 081 335 011 000
- Kotak Saran KPT d/a Jl. HOS. Cokroaminoto no. 1, Kota Blitar

Setiap pengaduan dari masyarakat yang masuk, baik itu melalui telepon, sms, ataupun memasukkan pengaduan ke kotak saran akan segera dievaluasi oleh Tim Pengaduan dengan Kepala KPT sebagai penanggung jawab Tim Pengaduan tersebut untuk merumuskan penyelesaian/jawaban dari pengaduan yang masuk. Khusus untuk pengaduan melalui SMS akan langsung masuk ke laptop Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tim yang menangani pelayanan informasi tidak memakai nama Pokja (Kelompok Kerja) tetapi memakai nama Tim Pengaduan.

Berdasarkan data dari Kepala KPT selaku penanggung jawab Tim Pengaduan, setiap bulannya jumlah pengaduan yang masuk rata-rata ada 5 pengaduan. Permasalahan yang diadukan juga bermacam-macam, misalnya saja keterlambatan proses Ijin Mendirikan Bangunan, kesalahan penempatan spanduk/ baliho dan juga reklame.

3. Biaya/ Retribusi

Biaya/ Retribusi yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah berdasarkan beberapa Perda dan SK Walikota berikut ini:

- Perda Kota Blitar Nomor 7 Tahun 1996
- Perda Kota Blitar Nomor 8 Tahun 1997
- Perda Kota Blitar Nomor 10 Tahun 2000
- Perda Kota Blitar Nomor 12 Tahun 2000
- Perda Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2002
- Perda Kota Blitar Nomor 9 Tahun 2003
- Perda Kota Blitar Nomor 2 Tahun 2004
- Perda Kota Blitar Nomor 5 Tahun 2004
- Perda Kota Blitar Nomor 6 Tahun 2004
- Perda Kota Blitar Nomor 10 Tahun 2004
- Perda Kota Blitar Nomor 11 Tahun 2004
- Perda Kota Blitar Nomor 12 Tahun 2004
- Perda Kota Blitar Nomor 2 Tahun 2007
- SK Walikota Nomor 64 Tahun 1999
- SK Walikota Nomor 59 Tahun 2003

Apabila akan mengurus suatu perijinan kita tinggal datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk mengetahui berapa besarnya biaya yang harus dikeluarkan. Pegawai yang bertugas memberikan layanan informasi akan dengan terbuka menjelaskan rincian biaya/retribusi yang akan dikenakan bagi pengurusan perijinan yang kita kehendaki.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menjamin bahwa tidak akan ada pungutan-pungutan di dalam proses pengurusan perijinan. Jadi biaya/retribusi yang dibebankan kepada pemohon perijinan hanyalah biaya/retribusi yang telah ditetapkan untuk masing-masing perijinan. Hanya saja untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, karena informasi mengenai biaya/retribusi ini tidak disebarakan melalui media di luar Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

4. Standar Jangka Waktu Pelayanan

Lama waktu pembuatan ijin adalah 1 sampai 12 hari kerja sesuai dengan jenis ijinnya, tetapi khusus untuk ijin trayek lama waktu pembuatan ijin bisa sampai 30 hari kerja. Waktu tersebut merupakan waktu yang singkat jika dibandingkan dahulu yang bisa sampai memakan waktu 3 bulan.

Apabila terjadi keterlambatan di dalam pelayanan KPT Kota Blitar sudah mengatur besarnya kompensasi retribusi maksimal 25% (dua puluh lima) persen dengan perhitungan untuk keterlambatan pelayanan sebagai berikut:

- 1-4 hari kerja : kompensasi sebesar 5% (lima persen)
- 5-12 hari kerja : kompensasi sebesar 10% (sepuluh persen)
- 13-18 hari kerja : kompensasi sebesar 15% (lima belas persen)
- 19-24 hari kerja : kompensasi sebesar 20% (dua puluh persen)
- >24 hari kerja : kompensasi sebesar 25% (dua puluh lima persen)

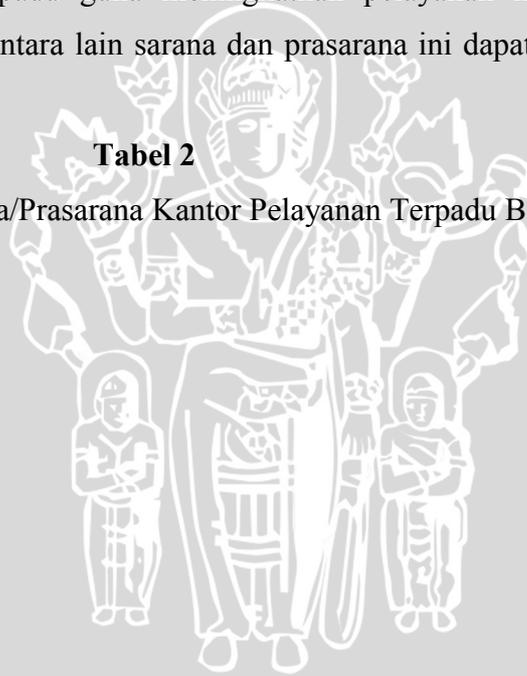
b. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tersedianya sarana dan prasarana kerja bagi organisasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan tercapainya tujuan organisasi, karena dengan tidak tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, akan mengakibatkan pekerjaan yang dilaksanakan tidak akan tercapai secara maksimal. Adapun yang dimaksud dengan sarana adalah berupa meja tulis, lemari arsip, komputer, kursi kerja dan lain-lain yang turut menunjang pelaksanaan tugas. Sedangkan prasarana adalah berupa gedung atau tempat dilaksanakannya aktivitas kantor.

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat telah tersedia antara lain sarana dan prasarana ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2

Keadaan Sarana/Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu Blitar



No	Nama Barang	Jumlah
1	Gedung Kantor	1 unit
2	Kendaraan Roda Dua	14 unit
3	Komputer	22 unit
4	Laptop	1 unit
5	LCD Proyektor	31 unit
6	Printer	10 unit
7	Scanner	1 unit
8	AC	4 unit
9	Mesin Ketik	1 buah
10	UPS	8 buah
11	Kamera Digital	1 unit
12	Mesin Faximile	1 unit
13	Pesawat Telepon	6 unit
14	DVD	1 unit
15	Server IBM	1 unit
16	HDN Backup Server	1 unit
17	Rak Monitor Server	1 unit
18	Mesin Hitung	1 unit
19	Amplifier	1 unit
20	Sound Lengkap	2 set
21	Stereo Mixer	1 unit
22	Serial HUB	1 unit
23	Filing Cabinet	7 unit
24	Almari File	1 unit
25	Almari Buku	2 unit
26	Brankas	1 unit
27	TV	1 unit
28	Meja Kerja	17 unit
29	Meja Kursi Tamu	1 set
30	Meja Pelayanan	4 unit
31	Kursi Hadap	12 unit
32	Kursi Kerja	14 unit
33	Kursi Tunggu	2 set
34	Air Mineral	1 galon

Sumber data : Kantor Pelayanan Terpadu Blitar, 2007.

Dari tabel keadaan sarana/prasarana diatas dapat kita ketahui bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar saat ini sudah memenuhi sarana dan prasarana pelayanan secara umum yang telah ditetapkan dalam Standar Minimal Pelayanan. Selain sarana/prasarana di atas Kantor Pelayanan Terpadu juga memakai jaringan internet pada 11 unit komputer dan 1 unit laptopnya.

Mengenai kondisi fisik kantor harus sesuai dengan penggunaan dan tujuan pengadaannya, yaitu untuk melaksanakan semua aktivitas kantor yang semakin meningkat. Sehubungan dengan hal tersebut, tata ruang kantor disusun sesuai dengan rangkaian kerja yang pokok, kegiatan-kegiatan yang tidak penting harus dikelompokkan dan diletakkan di sekitar fungsi-fungsi pokok. Ruangan menjadi rintangan bagi koordinasi yang efektif dan oleh karenanya harus ditekan sampai tingkat yang sekecil-kecilnya.

Dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai di Kantor Pelayanan Terpadu diharapkan semua kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian ini baik dalam mengumpulkan informasi, melakukan koordinasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

c. Pembinaan Sumber Daya Manusia

Guna melaksanakan pembangunan daerah sangat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, dalam arti memiliki skill yang tinggi dan wawasan yang luas tentang program kerja yang akan dilaksanakan. Hal ini terkadang menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Adanya sumber daya manusia yang handal tentunya merupakan modal yang sangat berharga untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sumber daya manusia ini merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan terpadu. Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak Wikandrio selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu pada tanggal 18 Februari 2008 sebagai berikut :

“Walaupun sistem di suatu kantor masih kurang sempurna, hal ini akan bisa ditutupi dengan keberadaan Sumber Daya Manusia yang bagus sebagai pengelola.”

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, faktor kemampuan SDM ini sangat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai di Kantor Pelayanannya Terpadu Kota Blitar terlihat terampil dan cekatan ketika ada berkas perijinan yang masuk sehingga pemrosesan berkas perijinan cepat selesai dan hal ini berdampak pada kepuasan masyarakat.

Sampai saat ini jumlah seluruh pegawai yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah 19 orang dengan komposisi sebagai berikut:

Tabel 3
Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
Berdasarkan Status Pegawai

Status Pegawai	Jumlah	Prosentase
PNS	14	73,68
PTT	5	26,32
Pegawai Kontrak	-	-
Jumlah	19	100

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2008

Dari tabel diatas diketahui bahwa pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 14 orang (73,68%) dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) sebanyak 5 orang (26,32%).

Tabel 4
Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
S1	9	47,37
Diploma	2	10,53
SMU	7	36,84
SD	1	5,26
Jumlah	19	100

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2008

Dari tabel diatas diketahui bahwa pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang berlatar pendidikan S1 sebanyak 9 orang

(47,37%), Diploma sebanyak 2 orang (10,53%), SMU sebanyak 7 orang (36,84%), SD sebanyak 1 orang (5,26%).

Jumlah pegawai KPT Kota Blitar yang hanya berjumlah 19 orang dianggap masih terlalu sedikit, sedangkan berkas permohonan perijinan yang masuk dan harus ditangani sangat banyak. Untuk itu di dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar saling membantu dalam melaksanakan pekerjaan, atau bahkan bila diperlukan merangkap pekerjaan lain. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Wikandrio, SH selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar:

“Saat ini jumlah pegawai Kantor Pelayanan Terpadu memang masih kurang sekali, sampai saat ini belum ada penambahan jumlah pegawai. Jadi sementara ini agar proses pelayanan berjalan lancar apabila berkas permohonan yang harus diproses banyak maka semua pegawai saling membantu menyelesaikan tugasnya”(wawancara tanggal 20 Maret 2008 jam 13.00 di ruang kerja beliau).

1. Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai

Tanggung jawab adalah sikap yang harus dimiliki oleh setiap pelayan publik, baik dalam ketepatan waktu melakukan pelayanan ataupun menanggapi keluhan. Hal ini terbukti dari waktu pengurusan perijinan yang tepat waktu dan kesediaan pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya merupakan indikator selanjutnya dari semangat kerja. Di mana karyawan yang mempunyai semangat kerja biasanya juga ditandai dengan rasa tanggung jawab seperti yang diungkapkan Bapak Chairul Effendi selaku Kasi Informasi dan Retribusi pada tanggal 19 Februari 2008 adalah sebagai berikut :

“Setiap pegawai Kantor Pelayanan Terpadu siap membantu menyelesaikan permasalahan yang ada, karena setiap pegawai berkewajiban untuk melaksanakan fungsi-fungsinya yang ditugaskan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima.”

Dari sini karyawan dituntut untuk melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan fungsinya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan atau keinginan yang diharapkan oleh atasan. Seperti yang diungkapkan Bapak

Wikandrio selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu pada tanggal 18 Februari 2008 adalah sebagai berikut :

“Setiap karyawan sanggup menyelesaikan pekerjaannya yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya. Dan kalau ingin maju, setiap pegawai harus mengetahui apa yang menjadi tupoksinya masing-masing, sehingga pegawai di sini harus bisa menjabarkannya sendiri, melaksanakannya sendiri dan ditanggung jawabkannya sendiri perbuatannya tersebut.”

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ternyata tanggung jawab berkaitan dengan kewajiban menanggung resiko terhadap tugas atau pekerjaan yang dilakukannya yang mana tanggung jawab ini harus benar-benar dijiwai oleh karyawan yang mempunyai resiko apapun yang terjadi terhadap sesuatu yang dilaksanakannya untuk mencapai hasil yang maksimum dari usaha yang dilakukannya.

2. Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Petugas pelayanan diharuskan untuk mempunyai sifat yang ramah, menarik, komunikatif, rapi, jujur, dan menguasai proses bisnis atau prosedur perijinan. Berdasarkan hasil pengamatan, petugas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu sudah banyak yang memenuhi kriteria tersebut. Kemampuan pegawai dari Kantor Pelayanan Terpadu merupakan salah satu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, baik itu kemampuan dalam bidang teknis maupun kemampuan non teknis, seperti keramahan dan kesopanan terhadap para pemohon juga sangat diperlukan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Wikandrio selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar pada tanggal 18 Februari 2008 adalah sebagai berikut :

“ Kemampuan teknis maupun non teknis harus dimiliki oleh masing-masing pegawai karena hal tersebut akan turut menentukan kualitas pelayanan yang kami jalankan.”

Pembinaan kemampuan non teknis pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam hal ini kemampuan untuk bersikap ramah, sopan, dan komunikatif terus dilakukan. Usaha tersebut dapat dilihat baik melalui teladan dari Kepala Kantor maupun melalui forum rapat yang diadakan setiap bulan untuk membahas kinerja pegawai setiap bulannya. Setiap pelayan publik harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dimana salah satu cara adalah dengan kesopanan dan keramahan. Pada Kantor Pelayanan Terpadu Blitar tingkah laku pegawai cukup baik dan bersikap ramah. Terbukti dari puasnya masyarakat akan pelayanan yang diberikan seperti yang diungkapkan oleh Sdr. Yokik yang mengurus Surat Ijin Tempat Usaha sebagai berikut:

“Di KPT ini pegawai yang melayani masyarakat sikapnya bersahabat Mbak, orangnya ramah sehingga saya jadi merasa nyaman kalau harus nanya-nanya soal sesuatu yang belum jelas mengenai ijin yang saya urus ini.” (wawancara dengan Bapak Yokik yang beralamat di Jl.Raya Garum 62 Blitar di ruang tunggu).

Dari uraian tersebut dapat kita lihat bahwa kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor tersebut merupakan salah satu aspek yang sangat berperan penting dalam upaya memberikan kualitas pelayanan publik yang baik.

3. Ketepatan Waktu

Waktu penyelesaian perijinan adalah 1 – 12 hari kerja sesuai dengan jenis ijinnya. Waktu tersebut merupakan waktu yang singkat bila dibandingkan dahulu yaitu sampai memakan waktu berbulan-bulan. Waktu penyelesaian perijinan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Meskipun terdapat keterlambatan tetapi keterlambatan tersebut tidak terlalu lama. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian masing-masing perijinan pada Kantor Pelayanan Terpadu adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Waktu Penyelesaian

No	Jenis Ijin	Estimasi Waktu (perkiraan)	Waktu Maksimal
1	Ijin Prinsip	± 7 hari	12 hari
2	Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)	± 5 hari	12 hari
3	Undang-Undang Gangguan (UUG/HO)	± 7 hari	12 hari
4	Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	± 7 hari	12 hari
5	Ijin Reklame (Insidentil/ Permanen Kecil)	$\pm 5-30$ menit	3 hari
	Ijin Reklame (Permanen besar)	± 5 hari	9 hari
6	Ijin Pemakaian Gedung Graha Patria	$\pm 5-30$ menit	3 hari
7	Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah	± 5 hari	9 hari
8	Ijin Pemakaian Tempat Rekreasi dan Olahraga	$\pm 5-30$ menit	3 hari
9	Ijin Pemakaian Toko/Kios/ Warung/ Los/Bedak/Bango	± 2 hari	12 hari
10	Ijin Trayek	± 2 hari	22 hari
11	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	± 5 hari	12 hari
12	Ijin Usaha Industri (IUI)	± 5 hari	12 hari
13	Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	± 2 hari	8 hari
14	Ijin Pelayanan Kesehatan	± 7 hari	30 hari
15	Ijin Tanda Daftar Perusahaan(TDP)	± 2 hari	8 hari
16	Tanda Daftar Gudang (TDG)	± 2 hari	8 hari
17	Pengesahan Akta dan Daftar Ulang BH Koperasi	± 5 hari	8 hari

Sumber data : Kantor Pelayanan Terpadu Blitar, 2007.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wikandrio selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu pada tanggal 18 Februari 2008 adalah sebagai berikut :

“Dari tahun ke tahun keterlambatan tersebut sudah dapat diminimalisir. Keterlambatan yang terjadi biasanya disebabkan ketidakcocokan data dalam dokumen pemohon dengan kenyataan di lapangan saat dilakukan survey lapangan.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Chairul Effendi selaku Kasi Informasi dan Retribusi adalah sebagai berikut :

“Karena ijin yang diurus oleh Kantor Pelayanan Terpadu sangat banyak dan harus selesai dalam hitungan hari, jadi menurut saya wajar bila ada yang terlambat satu atau dua hari.”

Penetapan jangka waktu penyelesaian perijinan ini dimaksudkan sebagai salah satu langkah yang ditempuh oleh Kantor Pelayanan Terpadu untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang menginginkan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan, penetapan waktu ini telah berhasil dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu karena telah berhasil meminimalisir keterlambatan waktu penyelesaian perijinan.

3. Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

Untuk menilai bagus tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar peneliti menggunakan 5 dimensi tolak ukur kualitas pelayanan publik yang meliputi:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang, tempat informasi dan sebagainya
2. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, terdiri dari kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi ramah dalam memberi pelayanan.

Di dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mempunyai gedung kantor tersendiri yang berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto. Fasilitas dalam gedung kantor itu sendiri menurut pengamatan langsung di lapangan sudah dapat dikatakan memenuhi standar. Di dalam kantor terdapat ruang tunggu dimana pemakai layanan Kantor Pelayanan Terpadu bisa duduk nyaman selama menunggu berkas permohonannya diproses, selain itu juga terdapat AC dan sebuah TV yang diletakkan di tempat yang bisa dilihat dari seluruh sisi ruangan. Sedangkan di luar kantor disediakan lahan khusus parkir Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang luas. Fasilitas-fasilitas tersebut memang ditujukan untuk kenyamanan pengunjung Kantor Pelayanan Terpadu.

Gambar 4

Ruang Tunggu Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar



Selain fasilitas fisik seperti yang disebutkan diatas, satu lagi yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu komputersasi dalam proses administrasinya. Dengan komputersasi ini tentunya dalam memproses berkas yang masuk akan menjadi lebih cepat sehingga pemohon perijinan tidak perlu menunggu lama. Seperti yang dialami oleh Bapak Didik yang mengurus Ijin Pemakaian Gedung Graha Patria

“Karena di sini semuanya diproses menggunakan komputer jadinya lebih cepat. Kebetulan ijin yang saya urus bisa langsung diproses dan saya hanya perlu menunggu tidak sampai sejam perijinannya sudah beres. Saya juga nunggunya tidak terasa lama soalnya ruangnya nyaman, ber-AC jadi nggak kerasa gerah” (wawancara dengan Bapak Didik yang beralamat di Jl. Bima 49 Blitar di ruang tunggu)

Kantor Pelayanan Terpadu juga berusaha terus memberikan pelayanan yang terbaik melalui pegawai-pegawainya. Pegawai kantor dituntut untuk dapat bekerjasama satu sama lain guna kelancaran pemrosesan perijinan dan juga tanggap terhadap apa yang menjadi kebutuhan pengguna layanan Kantor Pelayanan Terpadu. Misalnya saja ada pemohon perijinan yang kurang mengerti tentang persyaratan yang harus dipenuhi maka pegawai kantor akan dengan tanggap memberikan penjelasan sampai pemohon perijinan memahami tentang persyaratan tersebut.

Gambar 5
Petugas Sedang Memberikan Penjelasan



Usaha dari Kantor Pelayanan Terpadu ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat yang akan mengajukan berkas permohonan, mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dalam memberi penjelasan apabila pemohon kurang mengerti syarat-syarat yang benar. Hal ini seperti diceritakan oleh Ibu Sumiarsih yang akan mengurus Ijin Mendirikan Bangunan:

“ Saya mau ngurus IMB, persyaratannya sudah lengkap saya bawa soalnya kemarin saya sudah kesini tanya apa saja yang harus saya siapkan untuk mengurus IMB. Saya rasa pegawai disini cepat tanggap, kemarin saja saya langsung dijelaskan apa-apa yang mesti saya bawa kesini. Orangnya juga ramah-ramah Mbak, jadi penjelasan yang diberikan itu mudah dimengerti karena cara ngomongnya juga enak”

“Syarat-syarat untuk mengurus perijinan disini saya rasa sudah sangat jelas, apalagi sudah disediakan brosur tentang syarat dari tiap perijinan. Kalaupun ada yang kurang jelas, pegawainya pasti menerangkan dengan lebih jelas lagi.”(wawancara dengan Ibu Ningrum yang beralamat di Jl. Mastrip No. 105 Blitar di ruang tunggu)

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, ternyata masih saja terdapat keluhan dari masyarakat, meskipun keluhan yang datang hanya sedikit dan tidak tiap hari adanya tetapi setidaknya hal itu bisa dijadikan acuan bahwa masih ada yang harus dibenahi Kantor Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan pengamatan langsung di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, beberapa orang yang mengurus Ijin Mendirikan Bangunan mengeluhkan soal berkas permohonannya yang ditolak karena syarat-syaratnya dianggap kurang memenuhi. Kesalahan dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan memang paling banyak terjadi, sebagaimana yang diungkapkan Ibu Mila Dyah Rahmawati selaku pegawai bagian Customer Service sebagai berikut:

“Rata-rata yang banyak ditolak adalah Ijin Mendirikan Bangunan karena syarat-syaratnya kurang memenuhi, yang paling sering menjadi kesalahan itu di dalam penggambaran situasinya” (wawancara tanggal 19 Maret 2008 jam 13.30 di ruang di meja pelayanan)

Hal senada soal keluhan mengenai Ijin Mendirikan Bangunan juga disampaikan Bapak Adi yang akan mengurus Ijin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

“Kalo bisa persyaratannya diperingan lagi, khususnya soal gambar situasinya. Saya ini kan orang awam jadi nggak begitu paham soal gimana gambar situasi yang bener. Kalo gini kan ya terpaksa minta tolong orang buat gambar mbak”(wawancara dengan Bapak Adi yang beralamat di Jl. Kartini 32 Blitar di ruang tunggu)

Dari pihak Kantor Pelayanan Terpadu sendiri menanggapi keluhan mengenai hal tersebut berusaha meringankan dengan menjelaskan kepada

pemohon disaat berkas diajukan, selain itu pemohon juga diperlihatkan contoh gambar situasi yang benar. Usaha dari Kantor Pelayanan Terpadu ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat yang akan mengajukan berkas permohonan, mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dalam memberi penjelasan apabila pemohon kurang mengerti syarat-syarat yang benar.

Dari wawancara dengan masyarakat pemohon perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar bisa diketahui bahwa secara umum bisa dikatakan bahwa masyarakat tidak merasa kesulitan dalam memenuhi persyaratan, walaupun ada yang merasa kurang jelas maka pegawai Kantor Pelayanan Terpadu akan dengan sigap memberikan penjelasan. Jadi keluhan dari masyarakat dapat diminimalisir. Dan walaupun ada keluhan bisa diselesaikan dengan segera. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah baik.

C. Pembahasan

1) Pelaksanaan Model Pelayanan Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Terpadu yang ada di Kota Blitar

- a. Dasar Kebijakan atau Perda yang Dipakai

Perubahan dasar kebijakan atau Perda yang dipakai menyebabkan perubahan fungsi dan wewenang Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menjadi lebih mandiri. Dimana sebelumnya fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar hanya menerima berkas perijinan (*front office*) tetapi mulai Agustus tahun 2006 fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah menjadi pemroses perijinan (*full office*). Selain perubahan fungsi tersebut, sejak tahun 2006 tersebut Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga berwenang untuk menandatangani surat keputusan ijin, kecuali ijin prinsip masih ditandatangani oleh Walikota.

Fenomena di atas sesuai dengan Islamy (1993, h 3) yang menekankan tentang pentingnya aparat pemerintah yang *to do more with less*, maksudnya seperti dalam studi ini dimana terjadi perampingan fungsi dan wewenang dari Kantor Pelayanan Terpadu tersebut dimana sejak tahun 2006 untuk mengurus perijinan sudah tidak perlu melalui birokrasi yang berbelit-belit.

Adanya aturan yang jelas tentang pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu dan penyelenggaraan pelayanan terpadu merupakan suatu hak yang penting untuk menunjang kelancaran penyelenggaraan pelayanan terpadu karena tanpa adanya aturan yang jelas maka para pegawai tidak memiliki pegangan untuk menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

b. Bentuk Pelayanan yang Diberikan

Pada mula dibentuknya tahun 2003 Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar melayani 10 jenis/bentuk perijinan, tetapi sejak tahun 2006 sudah bertambah menjadi 17 jenis/bentuk perijinan. Bertambahnya jumlah layanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini membuktikan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar serius dalam upayanya meningkatkan kualitas, hal ini sesuai dengan Gosperst dalam Sianipar (2000, h 23-24) yang diantaranya mengatakan bahwa kelengkapan lingkup pelayanan haruslah diperhatikan dalam upaya memperbaiki kualitas jasa pelayanan. Dalam penelitian ini hal tersebut di implementasikan dengan cara menambah jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penambahan jumlah layanan perijinan yang dilayani oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dirasa tepat karena menyadari semakin lama kebutuhan masyarakat Blitar yang juga semakin kompleks. Mengingat kompleksnya kebutuhan masyarakat yang tentunya juga berimbas pada banyaknya macam perijinan yang diperlukan, oleh karenanya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Fenomena ini juga sesuai dengan Maxwell dalam Supriyono (2001, h 22) menekankan bahwa untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik salah satu poin yang harus diperhatikan yaitu pelayanan yang diberikan haruslah tepat dan relevan. Poin tepat dan relevan di sini dapat kita lihat dari usaha Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang menambah jenis layanan perijinannya sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Blitar yang terus berkembang.

c. Persyaratan-Persyaratan yang Harus Dipenuhi Untuk Memperoleh Pelayanan

Syarat-syarat yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu telah disusun sesederhana mungkin supaya para pemohon mudah untuk memenuhinya. Apabila hendak mengurus suatu perijinan pemohon cukup datang ke Kantor Pelayanan Terpadu untuk mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sangat terbuka mengenai persyaratan perijinan ini, hal itu sendiri bertujuan untuk kelancaran dari proses perijinan itu sendiri.

Kesederhanaan dan kejelasan persyaratan yang ditetapkan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PN/I/2003. Di dalamnya menyatakan bahwa salah satu unsur yang harus terpenuhi yaitu soal kejelasan. Kejelasan di sini maksudnya yaitu soal kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

Dengan persyaratan yang sederhana dan jelas tentunya masyarakat pemohon perijinan akan dapat dengan mudah dan cepat memenuhi persyaratan tersebut sehingga perijinan dapat segera diproses dan segera terselesaikan tepat pada waktunya. Semakin cepat proses pelayanan pengurusan perijinan, sehingga dapat dikatakan pelayanan yang diberikan telah berhasil.

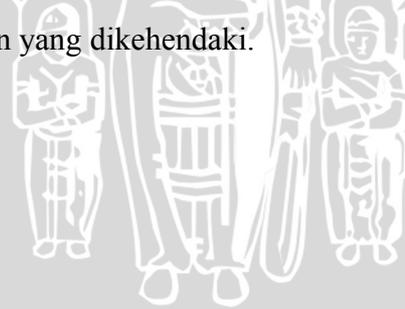
d. Bagan Model Alur Dalam Proses Pemberian Pelayanan

Agar suatu prosedur dan proses dapat berjalan dengan baik, maka harus ada kerjasama antara pihak-pihak yang terlibat langsung, yaitu pihak Kantor Pelayanan Terpadu termasuk masyarakat sebagai pemohon. Seorang pemohon/masyarakat haruslah menjalankan prosedur yang ada dengan benar dan mempersiapkan persyaratan secara lengkap dengan tujuan agar pelayanan bisa berjalan cepat dan memuaskan masyarakat.

Dalam prinsip pelayanan publik seperti yang dijelaskan dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikatakan bahwa kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Dalam studi ini kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang di susun sedemikian rupa agar tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Kesederhanaan prosedur di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini juga dapat kita lihat dari bagan model alur dalam proses pemberian pelayanan satu pintunya (Lihat hal. 66 Gambar 2). Melalui bagan model pelayanan tersebut kita dapat mengerti alurnya suatu berkas perijinan yang masuk diproses melalui prosedur yang telah ditetapkan sehingga pada akhirnya keluar surat keputusan ijinnya.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga sangat terbuka kepada masyarakat untuk menjelaskan apabila masih ada pemohon perijinan yang kurang mengerti dengan model alur proses perijinan satu pintu ini. Kesederhanaan serta keterbukaan model alur pelayanan satu pintu ini semata-mata untuk kemudahan masyarakat dalam proses memperoleh ijin yang dikehendaki.



2) Upaya yang Dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

a. Standar Minimal Pelayanan

Sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menyusun dan menetapkan standar minimal pelayanan (Lihat hal.72). Standar pelayanan ini merupakan ukuran kualitas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dengan adanya standar minimal pelayanan maka kualitas pelayanan publik bisa benar-benar diperhatikan. Di dalam standar minimal pelayanan ini dapat terlihat jelas mekanisme perijinan secara umum, sarana dan prasarana pelayanan secara umum, pelayanan informasi dan pengaduan secara umum, biaya, serta standar jangka waktu pelayanan untuk tiap jenis perijinan.

Pelayanan publik yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar merupakan pelayanan publik yang sudah memenuhi standar pelayanan minimal. Terpenuhinya standar pelayanan minimal ini dapat dilihat dari ditetapkannya mekanisme perijinan yang mudah dan jelas, sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, media pelayanan informasi dan pengaduan yang siaga, biaya/retribusi yang transparan, serta ditetapkannya jangka waktu penyelesaian secara cepat.

Mekanisme/prosedur pengurusan perijinan merupakan salah satu syarat yang untuk memperoleh perijinan. Supaya proses penyelesaian perijinan dapat segera dilaksanakan maka pemohon harus memenuhi mekanisme atau prosedur tersebut. Dan tentunya syarat-syaratnya pun harus terpenuhi.

Sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pemohon perijinan. Dengan diperolehnya kenyamanan dan kemudahan bagi pemohon ketika mengurus perijinannya maka pemohon tidak akan merasa berat atau malas mengurus sendiri permohonan ijinnya.

Disediakannya media informasi dan pengaduan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sangatlah berguna bagi para pemohon perijinan. Dengan tersedianya media informasi, maka pemohon yang memerlukan informasi tentang perijinan yang diurusnya bisa dengan cepat mendapatkan informasi yang diperlukannya. Sedangkan melalui media pengaduan para pemohon perijinan dapat memberikan masukan maupun komplain terhadap pelayanan yang telah diterimanya.

Biaya/retribusi yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah berdasarkan Perda dan juga SK Walikota Blitar. Penetapan biaya/retribusi yang sudah pasti ini merupakan jaminan kepada masyarakat bahwa tidak ada pungutan-pungutan lain di luar yang sudah ditetapkan.

Jangka waktu penyelesaian perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berkisar antara 1-12 hari. Mengurus perijinan sekarang tidak perlu menunggu selama berbulan-bulan seperti dulu. Kecepatan penyelesaian pemrosesan perijinan sekarang dibandingkan dahulu ini dapat diartikan sebagai adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar benar-benar menerapkan standar pelayanan minimal di dalam penyampaian pelayanannya. Hal ini tentu akan berdampak adanya tanggapan positif dari masyarakat yang bisa dijadikan cambuk bagi Kantor Pelayanan Terpadu untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya. Fenomena tersebut sesuai dengan Rahayu (1997, h. 11) yang mengemukakan dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik

salah satu nya adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen (*Responsiveness*). Maksudnya melalui penetapan standar minimal pelayanan ini Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.



b. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Salah satu faktor pendukung pelayanan yang prima dalam proses pelayanan perijinan terpadu satu pintu di daerah adalah ketersediaan kantor yang layak dan tempat yang strategis serta pengaturan tempat-tempat pelayanan (loket-loket) yang terstruktur dimana dalam proses permohonan sampai proses untuk mendapatkan perijinan loket-loket tersebut diatur sedemikian rupa saling berurutan dari satu proses ke proses yang berikutnya, sehingga pemohon merasa nyaman dan memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan.

Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, maksudnya adalah ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Sarana dan prasarana kantor sangat mendukung di dalam pencapaian tujuan organisasi khususnya di dalam memberikan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai akan memudahkan di dalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai tersebut akan dapat berguna dan berfungsi sebagaimana mestinya, jika penyelenggara pelayanan publik mempunyai keahlian dan keterampilan yang handal di dalam memanfaatkannya. Selain dari pada itu, masyarakat juga akan merasakan keamanan dan kenyamanan serta mendorong peran serta masyarakat untuk menjaga dan memanfaatkannya dengan baik.

Peralatan kantor yang memadai, dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan kantor akan memberikan manfaat yang besar di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peralatan kantor tersebut juga harus didukung dengan kompetensi dan keahlian yang memadai di dalam pemanfaatannya. Peralatan kantor tersebut, mendukung penyelenggaraan pemerintahan agar menjadi lebih cepat, tepat, efektif dan efisien.

Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah memadai, hal ini tentunya juga dapat mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

c. Pembinaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat karena sumber daya manusia adalah yang merupakan motor penggerak dari suatu sistem pelayanan itu sendiri. Untuk pemecahan masalah yang dilakukan oleh pada Kantor Pelayanan Terpadu Blitar yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dinilai cukup baik, dengan terus berupaya melakukan peningkatan dalam beberapa faktor penting berikut:

1) Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai

Tanggung jawab dalam sikap harus dimiliki oleh setiap pelayan publik, baik dalam ketepatan waktu melakukan pelayanan ataupun menanggapi keluhan. Hal ini terbukti dari waktu pengurusan perijinan yang tepat waktu dan kesediaan pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Fenomena ini sesuai dengan Gosperst yang dikutip oleh Sianipar (2000, h.23-24) yang menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggungjawab bila “mereka bertanggungjawab terhadap penerimaan pesan/permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal”. Apabila tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas pekerjaannya baik, akan dapat dipastikan pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan hasil yang baik.

Dengan kemampuan pimpinan dalam mengenal sifat, watak, pengetahuan dan ketrampilan para bawahannya sehingga dapat menempatkan masing-masing pegawai pada bidang tugas yang sesuai dengan kemampuannya sehingga minat kerja dan tanggung jawab masing-masing pegawai dapat dipelihara.

Dedikasi seorang aparat pemerintah sangat diperlukan untuk dapat mensukseskan program pembangunan daerah yang telah direncanakan. Dan menurut pimpinan Kantor Pelayanan Terpadu para pegawai di instansi ini menunjukkan dedikasi yang tinggi, hal ini terlihat dari sikap mereka yang rela untuk meluangkan waktu maupun tenaga untuk berupaya melaksanakan suatu pekerjaan meskipun imbalan tambahan yang diperoleh tidak atau belum seimbang dengan pengabdianya.

Kerja pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya, kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bagus karena hal ini berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Kerja pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah terlihat bagus, karena pegawai bekerja sesuai dengan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bisa terjadi karena adanya komitmen antara pegawai dengan kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Selain itu para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar umumnya sudah cekatan dalam menangani tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, sikap profesionalisme yang dimiliki oleh para pegawai ini tidak terlepas dari adanya diklat-diklat yang diikuti oleh pegawai tersebut dan juga faktor pengalaman juga ikut membantu.

Pegawai masa kini memerlukan tugas yang menantang. Mereka perlu merasa bahwa mereka adalah bagian dari kegiatan. Pimpinan dalam hal ini Kepala KPT dapat memenuhi kebutuhan tersebut dengan pendelegasian wewenang yang efektif sehingga pegawai

dapat merasa bahwa mereka telah diberi suatu kepercayaan. Dengan cara seperti itu maka diharapkan tumbuh tanggung jawab pegawai untuk mengerjakan tugas yang diemban dengan sebaik-baiknya, tepat dan selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2) Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Setiap pelayanan publik harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan salah satu cara adalah dengan kesopanan dan keramahan. Pada Kantor Pelayanan Terpadu Blitar tingkah laku pegawai cukup baik dan para pegawai juga bersikap ramah. Terbukti dan puasny masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Fenomena di atas sesuai dengan Gosperst yang dikutip oleh Sianipar (2000, h.23-24) yang menekankan bahwa personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Dengan demikian maka masyarakat yang mengurus perijinan tentunya akan lebih merasa nyaman.

Di samping itu para pegawai menunjukkan loyalitas yang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari cara mereka menghadapi berbagai pertanyaan atau kritik dan saran dari luar misalnya masyarakat tentang keputusan yang dibuat pimpinannya. Mereka berusaha menjelaskan bahwa setiap keputusan yang diambil itu dinilai berdampak positif. Di samping itu juga mereka berusaha untuk menghindari konflik dan bersikap terbuka kepada pimpinannya.

Sikap pegawai yang sopan dan ramah ini hendaknya disesuaikan dengan kultur budaya setempat karena untuk tiap-tiap daerah yang berbeda maka berbeda pula persepsi mereka terhadap apa yang dianggap sopan serta bagaimana yang dianggap bersikap ramah. Maka sepatutnya para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mengerti bagaimana budaya hidup serta tata cara masyarakat Blitar dalam bersosialisasi.

Yang tidak kalah penting juga di dalam membudayakan kesopanan dan keramahan di lingkungan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah sikap teladan dari atasannya. Diharapkan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu menerapkan sikap tersebut di lingkungan kantor, sehingga para bawahannya akan mencontoh atasannya untuk menerapkan sikap yang sama.

3) Ketepatan Waktu

Kedisiplinan kerja sangat dibutuhkan guna mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Menurut pimpinan Kantor Pelayanan Terpadu, pegawai di lingkungannya memiliki kedisiplinan kerja yang cukup tinggi, karena mereka berusaha untuk bekerja sesuai waktu yang ditentukan, juga sesuai dengan standar ketetapan yang lain.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar membuat perkiraan waktu untuk menyelesaikan setiap jenis perijinannya, perkiraan penyelesaian waktu tersebut berkisar antara 1-12 hari kerja. Hal ini sesuai dengan Gosperst dalam Sianipar (2000, h.23-24) yang menekankan bahwa kepastian waktu pelayanan perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan. Jadi dengan dibuatnya perkiraan waktu untuk menyelesaikan setiap perijinan maka keterlambatan dalam proses penyelesaian dapat diminimalisir oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Dalam menyelesaikan suatu proses perijinan yang diajukan, para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar bekerja sebagai satu tim. Untuk itu Kepala KPT sebagai pemimpin harus dapat menciptakan suatu iklim kerja dimana orang dapat bekerjasama untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan juga tepat waktu.

3) Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang berhubungan erat dengan penilaian dari masyarakat. Hal ini karena semakin positif penilaian

dari masyarakat terhadap hasil dari suatu pelayanan maka berarti semakin baik pulalah kualitas pelayanan tersebut.

Untuk itu peneliti telah melakukan wawancara kepada sejumlah pemohon perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Rata-rata para pemohon perijinan tersebut mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah baik. Dalam artian bahwa dalam pemberian pelayanannya mekanisme/prosedur yang harus diikuti pemohon tidaklah rumit sehingga mudah dipenuhi, sedangkan waktu serta biaya yang ditetapkan juga cukup transparan. Apabila ada keterlambatan yang terjadipun masih dalam batas kewajaran sehingga masih dapat dimaklumi mengingat banyaknya perijinan yang harus diproses oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Untuk menunjang pelayanan yang diberikan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar juga sudah melengkapi diri dengan berbagai sarana dan prasarana kantor yang memadai. Mulai dari fasilitas gedung kantor yang didalamnya dilengkapi dengan ruang tunggu, TV, AC, dan fasilitas fisik lain yang disediakan dalam kantor guna memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk mengurus perijinan, sehingga ketika harus menunggu sewaktu ijinnya diproses mereka bisa tetap menunggu di dalam kantor tanpa harus merasa bosan ataupun tidak nyaman .

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanannya, komputersisasi administrasi juga dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar sehingga dapat lebih menghemat waktu di dalam proses pelayanannya. Pemakaian jaringan internet juga sudah dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, hal ini sudah merupakan tuntutan bagi instansi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan adanya jaringan internet ini masyarakat dapat mengakses *on line* segala hal yang berhubungan dengan perijinan di KPT, bahkan masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan dan juga sarannya.

Selain sarana dan prasarana, hal lain yang tidak kalah pentingnya yaitu kesigapan para pegawai didalam memberikan penjelasan dan tanggapan atas keluhan pemohon perijinan demi kelancaran proses pengurusan ijin yang diajukan. Kesigapan ini sangat membantu sekali apalagi bagi masyarakat umum yang belum mengerti mengenai apa saja yang harus disiapkannya ketika akan mengurus suatu perijinan. Di dalam memberikan layanannya tersebut para pegawai diharuskan bersikap ramah, sopan namun juga tegas. Sikap ini diperlukan karena instansi ini bergerak dalam bidang pelayanan jasa publik sehingga sikap manusiawi wajib dibudayakan oleh para pegawainya karena setiap harinya mereka akan menghadapi banyak sekali orang dengan karakter yang bermacam-macam..

Fenomena di atas sesuai dengan Maxwell dalam Supriyono (2001, h.22) yang mengukur sejauh mana kualitas pelayanan dengan melihat dari segi teknis, kemudahan kenyamanan, menyenangkan dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.

Disamping beberapa hal diatas yang menggambarkan bahwa menurut masyarakat pengguna layanan perijinan, di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik ternyata masih ada keluhan yaitu menyangkut berkas permohonan yang ditolak. Ditolaknya berkas permohonan ini disebabkan kurang lengkapnya syarat-syarat. Untuk mengatasi hal ini Kantor Pelayanan Terpadu sudah menyiapkan pegawainya untuk dapat membantu memberikan penjelasan sehingga masalah berkas ditolak karena kurang lengkapnya persyaratan ini dapat diminimalisir.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Model Pelayanan Satu Pintu (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar) dapat disimpulkan bahwa upaya pemerintah kota Blitar untuk meningkatkan pelayanan publik melalui model pelayanan satu pintu sudah cukup baik, yang secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Model Pelayanan Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Terpadu yang ada di Kota Blitar

Dari awal dibentuk pada tahun 2003 sampai saat ini yaitu tahun 2008 Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mengalami perubahan fungsi dan wewenang. Kalau pada awal dibentuknya yaitu tahun 2003 Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar melayani 10 jenis/bentuk perijinan dengan fungsi hanya sebagai penerima berkas perijinan untuk kemudian disalurkan kepada dinas-dinas yang berkaitan (*front office*) untuk diproses, maka mulai bulan Agustus tahun 2006 dengan 17 jenis/bentuk perijinan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah sebagai pemroses perijinan (*full office*) dan juga Kepala Kantor Pelayanan Terpadu berwenang untuk menandatangani surat keputusan ijin (kecuali ijin prinsip). Penambahan jenis/bentuk perijinan yang dilayani ini merupakan wujud upaya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk memenuhi tuntutan akan kebutuhan masyarakat Kota Blitar yang semakin kompleks.

Adapun 17 macam jenis/bentuk perijinan tersebut masing-masing sudah ditetapkan persyaratannya dimana persyaratan tersebut dibuat sederhana dan semudah mungkin sehingga setiap orang yang hendak mengurus suatu perijinan dapat memahaminya. Untuk dapat mengetahui persyaratan dari tiap macam perijinan ini masyarakat bisa datang langsung untuk bertanya di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar atau juga dapat membuka situs internet Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Pelaksanaan pelayanan perijinan yang dipergunakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mempergunakan model pelayanan satu pintu,

dimana semua perijinan langsung diurus di kantor ini tanpa perlu ke dinas-dinas yang lain. Jadi untuk perijinan apapun kita cukup mengurusnya di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Sebagai pedoman dalam proses pengurusan pelayanan perijinan satu pintu ini telah dibuat bagan model alur pelayanan satu pintu, dimana prosedurnya dibuat sesederhana mungkin. Melalui bagan model alur pelayanan satu pintu ini masyarakat yang mengurus perijinan bisa mengetahui bagaimana proses awal sampai akhirnya terbit surat keputusan ijinnya.

2. Upaya yang Dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

a. Standar Minimal Pelayanan

Dengan adanya standar pelayanan minimal maka bisa diukur kualitas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat. Beberapa hal yang ditetapkan dalam standar minimal pelayanan ini adalah:

1. Ditetapkan mekanisme perijinan secara umum yang sederhana sehingga mudah diikuti oleh pemohon perijinan.
2. Disediaknya sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang ditujukan untuk kemudahan serta kenyamanan bagi pemohon perijinan.
3. Tersedianya media informasi dan pengaduan. Hal ini sangat berguna bagi pemohon yang membutuhkan informasi mengenai suatu perijinan ataupun bagi pemohon perijinan yang akan menyampaikan keluhannya sehingga keluhan tersebut dapat segera direspon untuk dapat dicarikan solusinya.
4. Biaya/retribusi untuk tiap perijinan telah ditetapkan berdasarkan Perda ataupun SK Walikota yang berlaku. Dengan adanya kepastian biaya/retribusi ini maka praktek pungutan liar ataupun korupsi dapat diminimalisir atau bahkan dihilangkan.
5. Dibuat perkiraan waktu penyelesaian untuk masing-masing perijinan.

b. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah memadai, hal ini tentunya juga dapat mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Peralatan kantor tersebut juga harus didukung dengan kompetensi dan keahlian yang memadai di dalam pemanfaatannya. Sarana dan prasarana yang baik mendukung penyelenggaraan pemerintahan agar menjadi lebih cepat, tepat, efektif dan efisien, hal ini juga didukung oleh penggunaan jaringan internet di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

c. Pembinaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusialah yang merupakan motor penggerak dari suatu sistem pelayanan, Kantor Pelayanan Terpadu Blitar yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dinilai cukup baik, dengan terus berupaya melakukan peningkatan dalam beberapa faktor penting berikut: Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai, peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai, dan juga masalah ketepatan waktu.

3. Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Tepadu Kota Blitar

Kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah baik, hal ini berkaitan dengan mekanisme/posedur pelayanannya yang tidak rumit sehingga mudah diikuti oleh pemohon perijinan. Keterlambatan penyelesaian perijinan masih terjadi tetapi dalam batas kewajaran.

Sedangkan hal lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar misalnya kesigapan, keramahan serta kesopanan pegawai di dalam melayani para pemohon perijinan dirasakan sudah cukup baik. Dengan diterapkannya komputerisasi dalam proses administrasi, pelayanan yang diberikan juga tidak memakan waktu yang banyak. Sedangkan mengenai persyaratan yang ditetapkan untuk masing-masing perijinan sudah jelas sehingga tidak membingungkan pemohon perijinan.

Walaupun secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah baik tetapi masih ada kendala dalam proses pelayanannya, misalnya soal persyaratan yang dibawa oleh

pemohon perijinan yang dianggap masih kurang sehingga dapat menghambat jalannya proses perijinan. Satu lagi kendala yang sering dikeluhkan oleh pemohon perijinan khususnya Ijin Mendirikan Bangunan yaitu soal penggambaran situasi yang dirasa masih menyulitkan bagi masyarakat umum

B. Saran

Dalam berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui model pelayanan satu pintu yang dilakukan pemerintah kota Blitar masih ada kendala yang dihadapi. Untuk itu sangat perlu adanya alternatif solusi agar pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan melalui model pelayanan satu pintu dikemudian hari dapat berjalan lancar dan membawa manfaat bagi seluruh masyarakat kota Blitar. Berikut beberapa saran yang bisa dijadikan masukan bagi pihak-pihak yang terkait dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui model pelayanan satu pintu yang dilakukan pemerintah kota Blitar :

1. Perlu adanya upaya peningkatan *skill* (keterampilan) pegawai yang lebih menyeluruh dan berkesinambungan terutama untuk mengefektifkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat kota Blitar. Yaitu melalui pengiriman staff untuk melanjutkan studi dan mengikuti diklat, workshop, dan juga seminar terkait pelayanan masyarakat.
2. Peningkatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan diperlukan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana harus tetap berorientasi pada kemudahan dan kenyamanan masyarakat terutama pemohon perijinan. Hal ini juga berarti membutuhkan pendanaan yang lebih bagi tersedianya sarana dan prasarana yang layak dan representatif.
3. Penggunaan teknologi bagi efisiensi model pelayanan satu pintu sangat diperlukan. Hal ini tentu saja dapat mempercepat proses perijinan sehingga masyarakat tidak perlu berlama-lama dalam mengurus perijinan. Perangkat fisik teknologi seperti komputer, printer, scanner serta jaringan komputer yang terotomatisasi perlu dipelihara serta ditingkatkan untuk kesinambungan pelayanan. Dengan tersedianya teknologi yang mumpuni, data perijinan dapat terinventarisir dengan baik dan dapat meningkatkan efisiensi melalui pengurangan penggunaan kertas dalam proses administrasi.

4. Pentingnya tetap menjaga kepastian lamanya waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan perijinan. Apabila ada kepastian, maka masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor perijinan untuk mengecek proses perijinan yang diurus. Hal ini mempermudah bagi masyarakat dan tentu saja meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Kepastian biaya yang diperlukan harus tetap diperhatikan. Sebaiknya dibuatkan daftar biaya yang ditulis di papan - papan yang di pajang di ruang tunggu loket. Hal ini bertujuan memberikan perlindungan masyarakat pemohon ijin dari praktek pungli atau korupsi.
6. Petugas bagian *customer service* harus lebih tanggap didalam memberikan bantuan terhadap pemohon perijinan yang mengalami kesulitan, khususnya permasalahan pada pemohon perijinan mendirikan bangunan (IMB) yang sering bermasalah pada bagian penggambaran situasi. Permasalahan ini dapat diminimalisir dengan adanya peranan petugas yang secara langsung membantu pemohon perijinan mendirikan bangunan dalam menggambar situasi.
7. Pengawasan terhadap efektifitas model pelayanan satu pintu harus terus dipantau secara berkala, hal ini bertujuan mengantisipasi perubahan dinamika sosial dalam masyarakat. Bahkan tidak menutup kemungkinan untuk mengganti model pelayanan satu pintu dengan model lain yang lebih modern, efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dekker, Nyoman. 1997. *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*. Penerbit IKIP, Malang.
- Departemen Dalam Negeri. 2004. *Modul Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Atap*.
- Islamy, I. 1998. *Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik pada FIA Unibraw*. Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1996. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*, Ed. 1 Cet. 2. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Kurniawan. 2005. *Transaparansi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Kartasapoetra. G. 1994. *Debirokratisasi dasn Deregulasi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Miles, Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Karya Unipress.
- Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Poerwadarminta, W. J. S. 1991. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Rahayu. 1997. Fenomena sektor publik dan era service quality. *Bisnis dan Birokrasi*.
- Ratminto, & Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Belajar
- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta :LAN.
- Syafi'i, Inu Kencana. 2003. *Sistem Adminstrasi Negara Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Suryono, Agus. 2001. Jurnal Adminstrasi Negara. Vol. I No. 2 Tentang *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang : FIA.

Supranto, J. M. A. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Asdi Maha Satya.

Supriyono, Bambang. 2001. *Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Jurnal Adminsitasi Negara. Vol. I No. 2 MALang : FIA.

Warella. 2001. *Masalah Fokus Administrasi Publik*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik.

Warella. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otoda.

Peraturan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Walikota Blitar No. 20 Tahun 2003 tentang Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar No. 741 Tahun 2007 tentang Standar Minimal Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Walikota No. 16 Tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Peraturan Walikota Blitar No. 17 Tahun 2006 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Naskah Perijinan Kepada Kepala KPT Kota Blitar.

UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

UU Pemerintahan Daerah No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Website

[www. Pelayanan Satu Pintu.com](http://www.PelayananSatuPintu.com) diakses tanggal 5 Mei 2007

www.Blitar.go.id diakses tanggal 5 Mei 2007

www.KPT-Blitar.net diakses tanggal 2 Januari 2008

<http://triatmojo.wordpress.com>

Lampiran 1

Gambar Struktur Organisasi KPT Blitar



Papan Motto di KPT Blitar



Lampiran 2

Papan Jenis Perijinan yang Dilayani Oleh KPT Blitar

Loket Kasir
KPT Blitar



Lampiran 3

Meja Pelayanan KPT Blitar



Suasana Kerja di KPT Blitar

