

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
TERPADU DI KOTA BLITAR**  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**Bayu Kridha Winata**  
**NIM 0310310022**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**  
**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**  
**MALANG**  
**2007**


**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya, pada :

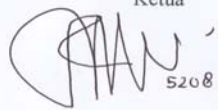
Hari : Senin  
Tanggal : 28 Januari 2008  
Jam : 10.00  
Skripsi atas nama : Bayu Kridha Winata  
Judul : Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kota Blitar  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar)

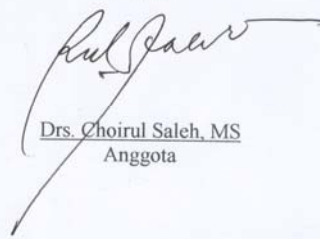
dan dinyatakan lulus

**MAJELIS PENGUJI**

  
Prof. Dr. Sumartono, MS  
Ketua

  
Drs. Bambang Santoso Haryono, MS  
Anggota

  
Dr. Imam Hanafi, S.Sos, MS, M.Si  
Anggota

  
Drs. Choirul Saleh, MS  
Anggota

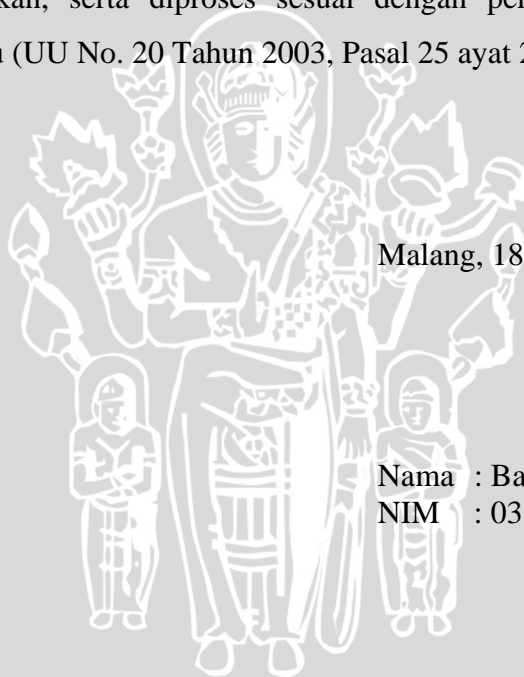
## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan-perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 18 Desember 2007

Nama : Bayu Kridha Winata  
NIM : 0310310022



## RINGKASAN

Bayu Kridha W, 2007, **Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Di Kota Blitar**, 1. Prof Dr. Sumartono, MS, 2. Drs. Bambang Santoso Haryono, MS, 124 hal + xi

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Penelitian ini dilakukan atas dasar banyaknya kritikan yang ditujukan kepada instansi pemerintah yang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang profesional serta terkadang masyarakat yang mengurus pelayanan sering di persulit sehingga terkesan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah berbelit-belit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Blitar dan juga kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan terpadu tersebut.

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang sehingga dapat menyerap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sedangkan pendekatan kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Hasil dari penelitian ini 1. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu sudah memiliki dasar hukum yang kuat sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari. 2. Tujuan dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara transparan dan bertanggung jawab dalam rangka pemantapan pelaksanaan otonomi daerah. Dalam prakteknya, para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah memahami akan tujuan ini. 3. Penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah baik, hal ini terlihat dari pegawai yang sudah mengerti akan tugas dan tanggung jawabnya, selain itu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah bisa menangani 17 perijinan dengan mekanisme yang berbeda-beda dan pengurusan perijinan yang diterapkan sederhana sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam pengurusan perijinan. Untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan terpadu ini, dalam pelaksanaannya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar didukung oleh beberapa faktor seperti regulasi, SDM, sosialisasi pada masyarakat dan sarana dan prasarana yang memadai. Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga menghadapi beberapa kendala antara lain kurangnya jumlah pegawai dan syarat perijinan yang diajukan masyarakat kurang lengkap.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Blitar sudah baik, meskipun ada beberapa kendala dalam

pelaksanaannya akan tetapi kendala tersebut dapat diatasi oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sehingga tidak mengganggu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan saran untuk Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah agar jumlah pegawai lebih ditingkatkan lagi mengingat semakin tahun jumlah perijinan yang ditangani semakin meningkat, selain itu lebih diintensifkan lagi sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak kebingungan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan.



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis (skripsi) sebagai syarat untuk menempuh ujian sarjana pada fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan mengambil judul Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kota Blitar (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar)

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada

1. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec, Dekan FIA UNIBRAW yang memimpin kami selama menjadi mahasiswa
2. Bapak Prof. Drs. Solichin Abdul Wahab, MA, Ph.D beserta seluruh staf jurusan Administrasi Publik
3. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS dan Drs. Bambang Santoso Haryono, M.S selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar telah banyak memberikan kontribusi dan bimbingan yang membantu proses penyusunan skripsi penulis selama ini
4. Bapak dan Ibu dosen FIA UNIBRAW yang telah mengajar, mendidik dan menransfer ilmunya pada penulis selama ini
5. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang telah banyak membantu selama penelitian di lapangan dan membantu dalam mengumpulkan data serta telah memberikan bantuan informasi dan kemudahan-kemudahan yang diberikan kepada penulis selama melaksanakan penelitian
6. Kedua Orang Tua yang selama ini telah menjadi panutan penulis
7. Sahabat-sahabatku MAFIA 2003 yang telah memberikan dukungan dan doanya sehingga penulis dapat termotivasi menyelesaikan skripsi ini

8. Dan semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan karya tulis ini

Akhir kata bila ada kekurangan-kekurangan dalam skripsi ini baik materi maupun cara penulis menyajikannya, tidak lain karena keterbatasan kemampuan penulis sendiri, sehingga demi penyempurnaannya penulis mohon adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi kita semua.

Malang, Desember 2007

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>Hal</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>		<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>		<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>		<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>		<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....</b>		<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>		
A. Latar Belakang .....		1
B. Rumusan Masalah .....		7
C. Tujuan Penelitian.....		7
D. Manfaat Penelitian.....		7
E. Sistematika Pembahasan.....		8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>		
A. Birokrasi .....		10
1. Pengertian Birokrasi .....		10
2. Kinerja Birokrasi .....		13
3. Birokrasi di Indonesia .....		15
4. Reformasi Birokrasi .....		18
B. Pemerintahan Daerah.....		19
1. Desentralisasi.....		21
2. Otonomi Daerah .....		22
C. Pelayanan.....		24
1. Pengertian Pelayanan .....		24
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan .....		25
3. Hak Memperoleh Pelayanan .....		26
4. Pelayanan Publik.....		27
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....		29
6. Kualitas dan Mutu Pelayanan.....		32
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....		34
8. Indeks Kepuasan Masyarakat.....		38
D. Pelayanan Terpadu .....		40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A. Jenis Penelitian .....		43
B. Fokus Penelitian .....		44
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....		45
D. Jenis dan Sumber Data .....		46
E. Teknik Pengumpulan Data .....		47
F. Instrumen Penelitian .....		48
G. Analisa Data .....		49
H. Keabsahan Data.....		50



**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

1. Gambaran Umum Kota Blitar .....	53
a. Sejarah Singkat Dan Kedudukan Kota Blitar .....	53
b. Bentang Wilayah Dan Kependudukan .....	54
2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ..	55
a. Dasar Hukum Pembentukan .....	55
b. Tupoksi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar .....	56
c. Struktur Organisasi .....	56
d. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.....	58

**B. Hasil Penelitian**

1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	59
a. Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.....	59
b. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.....	60
c. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.....	62
1. Aktor Pelaksana Pelayanan Terpadu .....	62
2. Jenis-Jenis Perijinan Yang Ditangani.....	64
3. Mekanisme Dalam Proses Pelayanan Terpadu.....	66
4. Persyaratan Yang Harus Dipenuhi .....	72
5. Hasil Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	87
2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	91
1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	91
a. Regulasi.....	91
b. Sumber Daya Manusia (SDM).....	92
c. Sosialisasi Kepada Masyarakat .....	94
d. Sarana dan Prasarana .....	96
2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	97
1. Kurangnya Jumlah Pegawai.....	98
2. Persyaratan Yang Kurang Lengkap .....	98

**C. Pembahasan**

1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	99
2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	107
1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	107
a. Regulasi.....	107
b. Sumber Daya Manusia (SDM).....	111
c. Sosialisasi pada Masyarakat.....	112
d. Sarana dan Prasarana .....	113
2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Terpadu .....	116

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	118
B. Saran .....	120

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
-----------------------------	------------

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1 Model Analisis Interaktif	50
2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	57
3 Bagan Alur Pengurusan Perijinan	68

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1 Acuan Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan	5
2 Penilaian Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	64
3 Penilaian Masyarakat Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	70
4 Penilaian Masyarakat Terhadap Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	87
5 Rekapitulasi Jumlah Perijinan Yang Ditangani Bulan September 2007	89
6 Penilaian Masyarakat Terhadap Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan	90
7 Komposisi Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Berdasarkan Tingkat Pendidikan	93
8 Komposisi Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Berdasarkan Status Pegawai	93
9 Perbandingan Jumlah Ijin Sebelum dan Sesudah Sosialisasi	95
10 Daftar Inventaris Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	96

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

- 1 Pedoman Wawancara
- 2 Surat Keterangan Untuk Melakukan Penelitian
- 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 5 Curriculum Vitae



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Pada dasarnya setiap negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat, meskipun rumusan atas hak-hak dasar tersebut antara negara yang satu tidak sama dengan negara yang lain. Cara penanganan dan pelaksanaan terhadap penyaluran hak-hak tersebut selalu ada perbedaan, yang hal itu disebabkan oleh adanya perbedaan pengalaman, situasi dan kondisi dari negara dan rakyat yang bersangkutan. Bertolak dari adanya hak-hak dasar, baik sebagai Warga Negara Indonesia maupun sebagai manusia pribadi, kelompok masyarakat atau bangsa, maka manusia tanpa terkecuali berkeinginan memperoleh hak-haknya itu meski harus melalui suatu perjuangan.

Perjuangan untuk memiliki hak asasi tidak akan pernah berhenti dan akan terus berlangsung sampai akhir zaman. Dalam situasi yang sudah mapan, dimana hak asasi dan hak-hak lain yang timbul karena peraturan perundang-undangan sudah dijamin, terdapat kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mempermudah dan mempercepat perolehan hak itu. Kegiatan itu berupa pelayanan yang dilakukan oleh siapapun dalam rangka pemenuhan hak itu. Hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Negara merupakan suatu organisasi besar yang dapat dikatakan modern. Suatu negara modern sering dikenal sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Hal ini berarti pemerintah negara tersebut bertanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan hidup rakyatnya. Upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat itu diwujudkan dalam bentuk pelayanan aparatur pemerintah kepada para warga yang memerlukannya. Itulah sebabnya aparat pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan

masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Pelayanan yang baik pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Menekankan aspek efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik bukanlah suatu hal yang baru dan diidam-idamkan oleh masyarakat, karena berbagai pendapat banyak yang mengatakan demikian. Pelaksanaan pelayanan yang efektif hanya dapat terjadi apabila masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan puas dari apa yang diterimanya dan tidak adanya keluhan-keluhan dari masyarakat.

Pada kenyataannya, kegiatan pelayanan yang ada sekarang hanyalah sebuah konsep yang tanpa adanya tindak lanjut yang jelas berupa peningkatan mutu pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya perhatian para aparatur birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat tersebut. Selama ini, sudah menjadi rahasia umum bahwa birokrasi kita masih mempertahankan semboyan lama, "Jika bisa dipersulit mengapa dipermudah." Akibatnya, birokrasi Indonesia terkenal paling berbelit dan korup di dunia. Kondisi tersebut yang ditengarai menjadi penghambat utama masuknya investasi ke daerah. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang terkadang mengada-ada. Selain itu kebobrokan pelayanan ini juga disebabkan oleh ulah para aparatur negara yang tidak merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja, tetapi lebih sering menolak adanya perubahan. Etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo ini telah menumbuhkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, makan waktu, dan menyebalkan, yang lebih parah prosedur yang mencekik itu seringkali ditunggangi oleh kepentingan pribadi dan dijadikan komoditas yang diperdagangkan untuk keuntungan pribadi maupun kelompok.

Peranan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sangat dominan disemua aspek yang menyangkut segala bidang seperti bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, kebersihan, kesejahteraan sosial, dan lain-lain. Kumorotomo (1995:129) berpendapat bahwa begitu luas ruang lingkup dan jasa

pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga semua orang mau tidak mau harus menerima bahwa intervensi birokrasi melalui pelayanan publik itu absah adanya.

Perizinan yang berbelit adalah penyakit lama birokrasi. Reformasi sektor ini sedang dilakukan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan aturan itu, memberikan konsekuensi bahwa setiap pemerintah daerah wajib membentuk unit pelayanan perizinan terpadu.

Peraturan menteri itu berisi 30 pasal dan ditetapkan pada 6 Juli 2006. Pada pasal 29 peraturan menteri itu disebutkan dengan jelas bahwa pemerintah daerah yang belum mempunyai PPTSP (Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) wajib membentuk PPTSP paling lambat satu tahun sejak permen ditetapkan. Itu berarti, sampai Juni 2007, daerah harus sudah membentuk PPTSP. Lembaganya bisa berbentuk dinas, badan, maupun kantor.

Peraturan itu mempunyai misi dan latar belakang yang baik. Yakni, agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau. Dalam peraturan menteri itu, yang diatur untuk disatukan mencakup pelayanan perizinan dan nonperizinan. Layanan perizinan adalah kewenangan pemerintah daerah untuk mengeluarkan izin kepada perseorangan maupun badan usaha. Misalnya, izin mendirikan bangunan (IMB), izin prinsip, izin lokasi, izin gangguan (HO), surat izin usaha perdagangan (SIUP), izin usaha industri, izin reklame, dan lainnya. Sementara itu, layanan nonperizinan, misalnya, pengurusan KTP, kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan sebagainya. Bahkan, ada ketentuan dalam permen itu yang mengatur tentang pembebasan biaya perizinan bagi usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru.

Sebelum terbitnya peraturan menteri No 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, penyelenggaraan perizinan maupun nonperizinan masih dipegang dinas-dinas teknis. Misalnya, untuk mengurus IMB, pemohon izin harus mengurusnya di dinas Pekerjaan Umum dan Kimpraswil. Kemudian untuk mengurus surat izin usaha perdagangan (SIUP), izin

usaha industri, dan tanda daftar perusahaan, pemohon izin harus mendatangi Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Pengurusan KTP dan KK masih menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dengan model pengurusan izin yang terpisah-pisah tersebut, memerlukan waktu relatif lama hingga persetujuan izin keluar. Sedangkan dengan Permendagri yang baru tersebut pengurusan ijin paling lama hanya 15 hari, tentu itu terobosan yang sangat baik. Jika semua pemerintah daerah bisa melaksanakan peraturan itu, akan terjadi peningkatan pelayanan publik yang luar biasa di Indonesia. Pada akhirnya, hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan publik pada birokrasi pemerintahan daerah.

Sebenarnya, tren pembentukan pelayanan terpadu itu dijumpai di banyak daerah sejak otonomi daerah digulirkan pada 2001. Modelnya biasanya berbentuk pelayanan satu atap. Bentuk lembaganya bervariasi. Ada yang berbentuk unit, kantor, badan, maupun dinas. Namanya pun bermacam-macam, mulai unit pelayanan terpadu (UPT), kantor pelayanan terpadu (KPT), hingga badan pelayanan terpadu (BPT). Ada juga yang dijadikan satu dengan Dinas Perizinan dan Penanaman Modal. Konsep Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PPTSP) ini sudah cukup lama berkembang dan diimplementasikan oleh Pemkab dan Pemkot, dilaporkan terdapat 29 pemerintah kabupaten/kota yang sudah menerapkan penerbitan izin usaha melalui satu pintu. Beberapa PPTSP yang sering ditampilkan media antara lain: Kab. Jembrana (2000), Kab. Sragen (2002), Kota Yogyakarta (2005), dan Kab. Kebumen (2006). Di Provinsi Jawa Barat telah terdaftar sedikitnya 4 Pemkab/Pemkot yang sudah mencoba menerapkan inisiatif PPTSP (diantaranya Kota Cimahi, Kab. Indramayu, Kab. Majalengka & Kab. Purwakarta). (Anynomous, 2007)

Namun, di antara beberapa daerah yang sudah mempunyai pelayanan satu atap, hanya sebagian kecil yang menerapkan sistem satu pintu. Artinya, semua perizinan mulai penerimaan berkas hingga persetujuan izin dikeluarkan ditangani oleh satu instansi saja, seperti halnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Blitar dengan Kantor Pelayanan Terpadu.

Dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu ini merupakan perwujudan visi dan misi Kota Blitar dalam rangka memberikan pelayanan publik yang baik

kepada masyarakat khususnya berkaitan dengan pelayanan perijinan, sehingga kepentingan masyarakat dapat dilayani dengan baik dengan prinsip mudah, sederhana, cepat, transparan dan akuntabel.

Sedangkan maksud dan tujuan dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu adalah agar masyarakat dapat mengakses pengurusan perijinan didalam satu atap atau satu pintu (*One Stop Service*), artinya cukup dilayani di Kantor Pelayanan Terpadu tidak perlu kemana-mana sehingga persyaratan, biaya dan waktu dapat diperoleh secara transparan. Dengan demikian akan mendorong partisipasi masyarakat berkaitan dengan sadar kewajiban dan sadar hukum bahwa kegiatan dan aktivitas tertentu memerlukan perijinan, karena surat keputusan ijin berfungsi untuk mengatur dan melindungi masyarakat.

Meskipun sudah dibentuk Kantor Pelayanan Terpadu, akan tetapi peningkatan pelayanan yang ada belumlah maksimal, hal ini terbukti dari kenyataan ketika masyarakat di kecewakan atas pelayanan pemerintah, masyarakat tidak tahu kemana harus mengajukan kritik dan keluhan atas pelayanan yang diterima. Banyak masyarakat menganggap bahwa institusi pengaduan bukan merupakan hal yang penting karena adanya anggapan bahwa tidak akan mendapat respon yang baik. Hal seperti ini dikarenakan aparatur pemerintahan di Indonesia dalam bekerja lebih didasarkan pada peraturan yang kaku dan tidak fleksibel sehingga aparatur seperti terbelenggu untuk melakukan inovasi dan kreasi ketika menemukan suatu permasalahan. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Center for Population Policy Studies, Universitas Gajah Mada (UGM) terhadap pelayanan publik maka diketahui bahwa aparatur pemerintahan di Indonesia dalam memberikan pelayanan cenderung terjebak pada petunjuk pelaksanaan. Hasil penelitian tersebut sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Acuan Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan**

Acuan yang digunakan	Prosentase
Peraturan	80%
Kepuasan Masyarakat	16%
Inisiatif Sendiri	3%
Visi dan Misi	1%

Sumber: Center for Population Policy Studies, Universitas Gajah Mada (UGM), 2001.



Dari tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar pegawai di Indonesia (80%) dalam memberikan pelayanan masih mengacu pada peraturan yang dibuat yang mana peraturan tersebut belum tentu memberikan kepuasan pada masyarakat. Hanya beberapa sebagian kecil saja dari aparatur di Indonesia yang dalam memberikan pelayanannya berorientasi pada kepuasan masyarakat (16%). Seperti halnya hasil penelitian tersebut, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga memiliki permasalahan yang sama yaitu kurangnya inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang kurang optimal di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tersebut nampak dengan masih adanya komplain dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Komplain yang diajukan ini biasanya berkaitan dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap mekanisme pengurusan perijinan. Kasus yang sering terjadi berkaitan dengan hal ini adalah pencopotan reklame yang sudah dipasang oleh Satpol PP padahal sudah ada ijinnya. Hal seperti ini apabila dibiarkan saja dapat menjadi permasalahan serius yang mengakibatkan masyarakat enggan mengurus perijinannya.

Permasalahan lain yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah mengenai jumlah pegawai yang dirasa masih kurang sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak bisa optimal. Sampai saat ini jumlah pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar hanya berjumlah 19 orang dan ini dirasa masih kurang karena setiap tahun jumlah perijinan yang ditangani semakin meningkat sehingga perlu juga penambahan jumlah pegawai.

Kendala lain dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu juga datang dari masyarakat yang kurang memahami persyaratan yang telah ditetapkan sehingga masyarakat menganggap bahwa pengurusan perijinan itu sulit padahal jika masyarakat mengerti akan syarat dan mekanisme pengurusan dalam pelayanan terpadu maka masyarakat malah akan dipermudah dalam pengurusan perijinan. Kendala seperti ini masih saja terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar kepada masyarakat sehingga masyarakat awam kurang mengerti dengan mekanisme yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Berdasarkan uraian tersebut, mendorong peneliti untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Blitar dengan melakukan penulisan yang berjudul “**Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Di Kota Blitar (Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan terpadu yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.
2. Faktor pendukung dan penghambat apa saja yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sebuah penelitian pasti memiliki tujuan yang selanjutnya digunakan sebagai pedoman. Dalam penulisan skripsi ini, tujuan yang hendak dicapai adalah

1. Mendeskripsikan dan menganalisis penyelenggaraan pelayanan terpadu yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut

1. Memberikan sumbangan pemikiran atau bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Blitar khususnya Kantor Pelayanan Terpadu dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.
2. Memberikan sumbangan pemikiran dan dorongan bagi peneliti lain untuk melakukan studi yang lebih mendalam terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Blitar
3. Menambah pembendaraan penelitian di FIA Brawijaya Malang khususnya yang berhubungan dengan Pemerintah Kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk mendapatkan gambaran penulisan skripsi ini maka perlu dikemukakan kerangka pembahasan yang terdiri dari 5 (lima) bab, yang rinciannya sebagai berikut

### **Bab I           Pendahuluan**

Menguraikan tentang pendahuluan yang berisikan latar belakang tentang pelayanan publik, yang kemudian dari latar belakang tersebut dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dan kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu. Dalam bab ini juga akan dijelaskan mengenai tujuan penelitian, yakni menggambarkan tujuan apa yang akan dicapai dalam penelitian ini, kemudian dijelaskan mengenai kontribusi penelitian yaitu bagi obyek penelitian, peneliti yang lain serta almamater penulis dan selanjutnya yang paling akhir dalam bab ini adalah uraian tentang sistematika pembahasan.

### **Bab II           Tinjauan Pustaka**

Membicarakan kajian pustaka yang berisikan teori-teori ataupun pendapat-pendapat ilmuwan serta perpu yang ada relevansinya juga mendukung terhadap penulisan skripsi ini. Penyajian kajian pustaka bab ini dikemukakan penjelasan dari pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, hak memperoleh pelayanan, pengertian pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, kualitas dan mutu pelayanan, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dan perilaku melayani. Selain itu dari sisi birokrasi juga dikemukakan mengenai pengertian birokrasi, kinerja birokrasi, birokrasi modern, birokrasi di Indonesia, dan reformasi birokrasi. Selain dua hal diatas, dalam bab ini juga akan dibahas mengenai pelayanan terpadu.

### **Bab III         Metode Penelitian**

Mengutarakan metode penelitian yang menjelaskan tentang metode yang digunakan pada penelitian ini yakni pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai fokus penelitian, lokus dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data.

#### **Bab IV Hasil Pembahasan**

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan, yang mencakup penyajian data baik data tentang tinjauan umum lokasi penelitian mengenai sejarah singkat, tugas pokok dan fungsi, lokasi dinas, susunan organisasi dan jumlah serta komposisi pegawai. Selanjutnya menyajikan data fokus penelitian maupun analisis dan interpretasi data fokus penelitian.

#### **Bab V Penutup**

Dalam bab ini peneliti akan menyimpulkan hasil penelitiannya khususnya yang berasal dari data fokus penelitian, serta memberikan saran-saran yang dapat digunakan sebagai alternatif bagi pemecahan masalah yang dihadapi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam rangka peningkatan pelayanan kepada publik.



## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Birokrasi

#### 1. Pengertian Birokrasi

Istilah birokrasi selama ini sering dipandang negatif. Birokrasi selama ini dipandang sebagai sesuatu yang berkaitan dengan prosedur panjang dan berbelit-belit, mekanisme kerja yang tidak profesional dan high cost, serta penyalahgunaan wewenang jabatan. Pandangan ini dipertegas lagi oleh Osborne-Plastrik yang dikutip Nugroho (2001:178) yang mengatakan bahwa birokrasi dideskripsikan sebagai sistem yang disesain oleh orang pintar tetapi dijalankan oleh orang idiot atau bodoh.

Tidak dapat kita pungkiri bahwa birokrasi yang menjadi bagian dari pemerintah mempunyai kekuatan yang besar sekali, sebab kegiatannya yang menyentuh langsung setiap segi kehidupan manusia. Oleh sebab itu sebaiknya birokrasi harus dapat bersifat profesional dalam memberikan pelayanan umum, tidak memihak pada kelompok tertentu sehingga tercapai efektifitas organisasi pemerintah.

Pengertian lain tentang birokrasi diungkapkan oleh Crozier dalam Nugroho (2001:179) yang mengatakan bahwa birokrasi adalah organisasi yang tidak dapat mengoreksi tingkah lakunya sendiri dengan cara belajar dari kesalahan. Hal-hal buruk tentang birokrasi itu tentu berlawanan dengan fungsi birokrasi yang utama yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan efektif dan efisien dalam rangka mencapai efektivitas organisasi pemerintah.

Sastroatmojo (1995:189) memberikan definisi birokrasi secara etimologis. Istilah birokrasi berasal dari kata "*bureau*" (bahasa perancis) yang berarti "meja tulis" dan "*krotos*" (bahasa yunani) yang berarti pemerintahan, sehingga secara sederhana dapat diartikan birokrasi adalah orang-orang yang bekerja dibelakang meja tulis di kantor-kantor.

Pendapat lain diungkapkan oleh Albrow (1989:81-103) yang mengemukakan ada tujuh konsep organisasi modern tentang birokrasi yaitu:

1. birokrasi sebagai organisasi rasional (rational organization).
2. birokrasi sebagai inefisiensi organisasional (organizational organization).
3. birokrasi sebagai kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat (rule of official).
4. birokrasi sebagai administrasi negara (public administration).
5. birokrasi sebagai administrasi yang dijalankan oleh pejabat (administration by officials).
6. birokrasi sebagai sebuah organisasi (type of organization with specific characteristic and quality as hierarchies and rules).
7. birokrasi sebagai masyarakat moderen (an essential quality of modern society).

Dalam melihat birokrasi lebih-lebih dalam operasinya, orang awam seringkali menanggapinya dengan sinis. Istilah ini sering dikonotasikan sebagai perwujudan dari kesemerawutan dan ketidakberesan administrasi, seperti prosedur yang berbelit-belit dalam menyelesaikan urusan di kantor. Tetapi yang jelas birokrasi merupakan organisasi yang benar-benar memacu efisiensi administrasi secara maksimum atau menjadi suatu metode yang melembaga guna meningkatkan efisiensi administrasi.

Suatu birokrasi sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan instansi-instansi atau perkantoran, akan tetapi karena adanya kekakuan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, yang menyebabkan urusan yang penting dilakukan dengan lambat sehingga menyita banyak waktu akhirnya ada atau timbul suatu anggapan di masyarakat bahwa birokrasi itu tidak baik, bahkan ada yang beranggapan bahwa birokrasi itu perlu disingkirkan.

Evers dalam Zauhar (1994:78) mengklasifikasikan makna birokrasi dalam tiga kategori yaitu:

1. Birokrasi dipandang sebagai rasionalisasi prosedur pemerintahan dan aparat administrasi negara. Makna ini adalah sejalan dengan ide Weber tentang birokrasi, dan oleh Evers dinamakan birokrasi oleh Weber.
2. Birokrasi dipandang sebagai bentuk organisasi yang membengkak dan jumlah pegawai yang besar. Konsep inilah yang disebut sebagai Parkinson Law karena istilah ini diciptakan oleh tuan Parkinson.
3. Birokrasi dipandang sebagai perluasan kekuasaan pemerintah dengan maksud mengontrol keinginan masyarakat. Hal ini oleh Evers disebut dengan Orwelisasi.

Para cendekiawan dalam memandang birokrasi dapat dibedakan dalam dua kubu, yaitu kubu yang memandang positif dan kubu yang memandang negatif

birokrasi. Dua pandangan tentang birokrasi yang secara diametral bertentangan satu sama lain dan tidak mungkin mencapai titik temu itu adalah:

1. Gagasan tentang birokrasi sebagai alat yang efisien dan efektif untuk perwujudan lisan tertentu.
2. Gagasan tentang birokrasi sebagai alat untuk memperoleh, mempertahankan dan melaksanakan kekuasaan.

Marx dalam Zauhar (1994:79) memandang birokrasi dari sifatnya yang parasitik dan eksploitatif. Bagi dia birokrasi merupakan instrumen kelas yang berkuasa untuk mengeksploitasi kelas sosial yang lain, fungsinya adalah mempertahankan *privilege* dan status quo bagi kepentingan kelas kapitalis. Karenanya birokrasi akan mengalami proses pemudaran (*whitening away*), kalau revolusi sosial telah mewujudkan masyarakat tanpa negara dan tanpa kelas sosial.

Di pihak lain Weber melihat birokrasi sebagai invensi sosial yang muncul sebagai konsekuensi berkembangnya sistem sosial dan politik yang kompleks. Kalau Marx membicarakan birokrasi di dalam konteks teorinya tentang pertentangan kelas, maka Weber mempelajari birokrasi dalam kaitannya dengan teori tentang dominasi. Dominasi menurut Weber dalam Zauhar (1994:79) “merupakan salah satu bentuk hubungan kekuasaan dimana penguasa sadar akan haknya untuk memerintah, sedang yang diperintah sadar bahwa menjadi kewajibannya untuk menaati segala perintah atasannya”. Weber kemudian mengemukakan tiga tipe otoritas dalam birokrasi yaitu otoritas tradisional, kharismatik, dan legal-rasional. Perbedaan diantara ketiganya adalah pada sumber legitimasinya.

Sumber legitimasi otoritas tradisional adalah waktu. Sumber legitimasi otoritas kharismatik adalah kepribadian yang luar biasa yang dimiliki pemimpin. Sedangkan otoritas legal-rasional bersumber pada aturan-aturan yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu. Jenis otoritas legal-rasional inilah yang menurut Weber merupakan unsur terpenting bagi pertumbuhan dan perkembangan organisasi.

Walaupun diakui bahwa birokrasi merupakan instrumen untuk mencapai efisiensi organisasi, namun ekses negatif dari birokrasi tidak mungkin dapat dihindarkan. Ekses ini bukan karena adanya citra yang negatif terhadap birokrasi yang berkembang di kalangan masyarakat awam, namun ekses ini merupakan

konsekuensi logis dari konsep birokrasi itu sendiri. Adapun eksekusi negatif dari birokrasi yaitu standar efisiensi fungsional, penekanan yang berlebihan terhadap rasionalitas impersonalitas dan hierarki, penyelewengan tujuan dan pita merah (*red tape*).

Meskipun pada kenyataannya memang ada eksekusi negatif dari birokrasi, namun birokrasi tidak dapat dihilangkan karena apabila birokrasi itu dihilangkan maka instansi atau kantor-kantor pemerintah akan kesulitan menjalankan operasionalnya. Hal terpenting yang harus dilakukan adalah melakukan perbaikan birokrasi, artinya bahwa birokrasi perlu disesuaikan dengan kondisi yang sedang berlangsung dan segala kekakuan pelayanan terhadap masyarakat perlu diubah.

## 2. Kinerja Birokrasi

Kata kinerja dalam bahasa Inggris yaitu *performance*, yang berarti pertunjukan, penyelenggaraan dan hasil. Menurut Sudarto (1999:3) kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur. Masih menurut Sudarto (1999:3) ada beberapa jenis kinerja yaitu:

1. Kinerja birokrasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses serta kinerja individu yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
2. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
3. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja) dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.



Menurut Anthoni (1990:12) kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu tingkat kemampuan seseorang atau organisasi dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini efektivitas organisasi berkaitan dengan kemampuannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sedangkan efisien menggambarkan beberapa masukan (*input*) yang diperlukan untuk menghasilkan satu unit keluaran (*output*).

Kinerja berkaitan dengan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan kerjanya. Demikian juga dengan birokrasi pemerintah dimana kinerja dari para birokrat akan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja para birokrat dapat dijadikan acuan suatu bentuk ukuran efisiensi dan efektivitas tidaknya suatu organisasi

Berdasarkan pendapat dari ahli mengenai pengertian kinerja, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan penyelenggaraan suatu jenis pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan dari dilaksanakannya pekerjaan tersebut. Dengan demikian kinerja birokrasi pemerintah diartikan sebagai bentuk penyelenggaraan pekerjaan atau tugas-tugas pemerintah yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berkaitan dengan kinerja birokrasi di Indonesia harus diakui selama ini kinerja birokrasi pemerintah Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat pada banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan para aparatur pemerintah. Rendahnya kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah ini menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pemerintah masih jauh dari bentuk kinerja yang baik.

Untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik maka dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN 17/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
prosedur pelayanan yang dibakukan menurut pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian  
waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan  
biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan  
hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana  
penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, ketrampilan dan perilaku yang dibutuhkan.

### 3. Birokrasi di Indonesia

Makna birokrasi berkaitan erat dengan administrasi publik. Menurut Blau dalam bukunya yang berjudul *Birokrasi dalam Masyarakat Modern* (1987) mengemukakan kaitan antara birokrasi dengan administrasi publik yaitu bahwa setiap administrasi publik mengandung suatu organisasi dan sistem kerja yang lazim dinamakan birokrasi, yaitu suatu jenis organisasi yang dibentuk untuk menyelenggarakan tugas-tugas administrasi yang luas dengan mengkoordinasikan secara sistematis pekerjaan-pekerjaan dari sekelompok orang.

Dalam tataran empirik menunjukkan bahwa birokrasi pemerintah seringkali diidentikkan dengan aparatur pemerintah yang mempunyai tiga dimensi pokok yaitu organisasi, manajemen, dan sumber daya manusia. Selain itu data empirik juga menunjukkan adanya dimensi-dimensi birokrasi dalam pemerintah. Dimensi-dimensi tersebut diberi predikat kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan yang dikenal sebagai unsur-unsur administrasi negara.

Dalam birokrasi pemerintah terdapat ciri-ciri yang membedakannya dengan organisasi non pemerintah. Ciri-ciri tersebut antara lain:

1. Kegiatan yang dilakukan berupa pemberian pelayanan terhadap kepentingan semua orang.

2. Kegiatan yang dilakukan oleh aparaturnya yang menjadi penguasa dalam masyarakat.
3. Tujuan yang akan dicapai ditetapkan oleh para anggota masyarakat dan wakil-wakilnya.
4. Kegiatan itu bersifat sangat urgen sehingga sebaiknya dimonopoli oleh pemerintah.
5. Kegiatan itu berkaitan dengan peraturan-peraturan hukum.

Menurut Tangkilisan (2004:113) secara nasional birokrasi pemerintah yang ada di Indonesia memiliki ciri dimana unsur paternalisme sangat kental dalam pola hubungan yang bersifat internal organisasi maupun pada tataran eksternal organisasi. Hubungan antara bawahan dan pimpinan berada pada posisi dimana bawahan cenderung berusaha melayani dan memuaskan atasan. Kondisi ini secara otomatis akan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat pengguna jasa.

Menurut Abdullah (1991:223) berdasarkan tugas pokok yang mendasari suatu organisasi, maka organisasi dapat dibedakan menjadi tiga kategori yaitu:

1. Birokrasi pemerintah umum, yaitu unit organisasi yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan, dari tingkat pusat sampai daerah, ialah propinsi, kabupaten, kecamatan, desa. Tugas-tugas tersebut lebih bersifat (mengatur) atau *Regulative Function*
2. Birokrasi pembangunan, yaitu organisasi pemerintah yang menjalankan salah satu bidang sektor khusus guna mencapai tujuan pembangunan seperti pertanian, kesehatan, pendidikan, industri dan lain-lain. Fungsi pokoknya adalah *Development Function* atau *Adaptive Function*
3. Birokrasi pelayanan, yaitu unit organisasi pemerintahan yang pada hakekatnya merupakan bagian atau berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah *service* (pelayanan) langsung pada masyarakat.

Di dalam prakteknya birokrasi di Indonesia merefleksikan beberapa aspek budaya masyarakat seperti :

1. Penghormatan diberikan kepada orang yang lebih tua, merupakan sebagian besar sifat budaya tradisional, dampaknya adalah budaya ewuh pakewuh
2. Cara komunikasi seringkali menggunakan bahasa lisan, baru kemudian dikukuhkan dalam pengambilan keputusan
3. Birokrasi masih terisolasi dari sektor masyarakat lain, sehingga cenderung bersifat pasif dan lamban dalam pengambilan keputusan. (Mc. Andrew dan Amal,1995:49).

Secara umum tampilan birokrasi di Indonesia baik di tingkat pusat maupun di daerah masih diwarnai sifat feodalisme sebagai akibat pola kerja birokrasi selama orde baru. Pola feodalisme ini terus dipertahankan oleh kelompok yang ada dalam birokrasi karena berbagai kepentingan politik maupun ekonomi dan hal ini mengakibatkan orientasi pelayanan bukan kepada masyarakat tetapi diperuntukkan kepada pimpinan atau elit birokrasi itu sendiri.

Pilihan sentralisme dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah yang lama terjadi di Indonesia juga menjadi masalah tersendiri terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat karena kinerja brokrasi menjadi *rigid* yang disebabkan pengambilan posisi yang lebih tinggi dari pihak birokrasi terhadap masyarakat. Sentralisme tersebut secara langsung berdampak pada tampilan budaya birokrasi yang lingkungannya bernuansa diskriminatif dan mengandalkan preferensi subyektifitas dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa maupun dalam pola hubungan internal organisasi birokrasi.

Birokrasi nasional yang perkembangan historisnya berasal dari kaum bangsawan menjadikan birokrasi pemerintah dan aparaturnya mengidentifikasi diri sebagai golongan elit yang memiliki status sosial terhormat di masyarakat. Kondisi ini menjadikan pelayanan publik tidak berfungsi optimal karena kaum birokrat cenderung ingin dilayani secara internal maupun eksternal ketika terjadi transaksi sosial berupa pelayanan publik.

Keangkuhan yang terkondisi dikalangan birokrat ini menjadikan birokrasi pemerintah menjadi jauh dengan masyarakat, karena persepsi birokrat merasa lebih tinggi dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik. Budaya ini

jelas menjadi penghambat bagi birokrat untuk berfungsi optimal dengan kinerja yang memadai dalam pemberian pelayanan publik.

#### 4. Reformasi birokrasi

Berbicara mengenai birokrasi, erat kaitannya dengan penguasa, oleh karena itulah birokrasi sangat rentan sekali terpengaruh oleh keadaan politik yang sedang berlangsung. Hal ini sesuai dengan pendapat Zauhar (2002: 37) yang mengatakan bahwa “diakui bahwa disebabkan oleh adanya hubungan yang sangat erat antara birokrasi dan penguasa, maka birokrasi sangat mudah sekali terpengaruh oleh orde politik”.

Miftah Thoha mengatakan bahwa setelah kekuasaan Orde Baru yang dipimpin presiden Soeharto berakhir, terbitlah harapan baru untuk melakukan perbaikan birokrasi pemerintahan. Apabila diamati, perbaikan ini sepertinya hanya jalan ditempat. Dua tahun pemerintahan presiden Habibie yang dianggap tidak legitimate dianggap belum memberikan perbaikan yang berarti. Saat pemerintahan Abdurrahman Wahid yang dianggap demokratis karena dipilih langsung oleh rakyat, perbaikan birokrasi juga belum bisa dikatakan berhasil. Demikian pula saat presiden Megawati mengambil alih kepemimpinan presiden Abdurrahman Wahid, perbaikan birokrasi itu juga belum ada. Kelembagaan birokrasi pemerintah semakin transparan dalam melakukan korupsi dan akuntabilitas publik menjadi pertanyaan besar. (Thoha, 2001: 1)

Reformasi birokrasi yang menjadi aspirasi publik pasca Orde Baru saat ini perlu diangkat kembali sebagai isu publik. Dari sejumlah agenda reformasi yang telah dilaksanakan selama ini, birokrasi merupakan salah satu wilayah yang belum tersentuh secara signifikan. Presiden Susilo Bambang Yudoyono beberapa waktu yang lalu telah menanggapi hal ini dengan mengemukakan akan memimpin sendiri secara langsung proses reformasi birokrasi ini dengan membentuk tim khusus, akan tetapi sampai saat ini belum ada penjelasan konkret mengenai tim khusus ini.

Salah satu masalah krusial yang harus disoroti terkait masalah ini adalah soal yang berhubungan dengan perilaku jaringan orang-orang partai yang berkuasa dalam dominan lembaga birokrasi. Kita ketahui bahwa keberadaan mereka

bagaimanapun sulit dipungkiri membawa pengaruh kepentingan politik praktis. Tuntutan publik adalah agar para politisi yang menjadi pejabat pemerintahan tidak mempolitisasi birokrasi. Sepanjang era reformasi, birokrasi menunjukkan peluangnya malah kian terperangkap menjadi alat politik partisipan. Apalagi, sumber rekrutmen kepemimpinan birokrasi mulai Presiden dan Wakil Presiden, Menteri-Menteri, Gubernur/Wakil Gubernur, Walikota/Wakil Walikota hingga Bupati/Wakil bupati tidak terlepas dari jaringan dukungan parpol.

Menurut Miftah Thoha dalam seminar Good Governance di Bappenas 2002, kehadiran partai politik dalam pemerintahan memang tidak bisa lagi dihindari, akan tetapi kebutuhan menciptakan sistem birokrasi pemerintahan yang netral, profesional dan mantap tidak bisa juga dihindari. Keduanya merupakan kebutuhan yang esensial yang mestinya disadari oleh presiden. Kelembagaan pemerintah mestinya memperoleh perhatian yang pertama sebelum semuanya diperbaiki. Selain kehadiran sistem politik yang berlainan dan keadaan krisis ekonomi dan anggaran yang belum nampak perbaikannya, maka faktor lain adalah rendahnya akuntabilitas publik yang dilakukan oleh kelembagaan birokrasi pemerintah. Lebih lanjut Miftah Thoha mengungkapkan bahwa keadaan seperti itu bisa digunakan sebagai salah satu strategi perubahan atau reformasi birokrasi pemerintah. Lembaga birokrasi merupakan suatu bentuk dan tatanan yang mengandung struktur dan kultur. Struktur mengetengahkan susunan dari suatu tatanan, dan kultur mengandung nilai, sistem dan kebiasaan yang dilakukan oleh para pelakunya yang mencerminkan perilaku dan sumberdaya manusianya. Oleh karena itu, reformasi kelembagaan birokrasi meliputi reformasi susunan dari suatu tatanan birokrasi pemerintah, serta reformasi tatanan nilai, tata sistem, dan tata perilaku dari sumberdaya manusianya.

## **B. Pemerintahan Daerah**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu

melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan serta potensi keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, yang dimaksud dengan pemerintahan daerah adalah pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan daerah yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan daerah yaitu Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Secara umum perangkat daerah terdiri dari unsur staf yang membantu penyusunan kebijakan dan koordinasi, diwadahi dalam lembaga sekretariat, unsur pendukung tugas kepala daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik, diwadahi dalam lembaga dinas daerah. Tata cara atau prosedur, persyaratan, kriteria pembentukan suatu organisasi perangkat daerah ditetapkan dalam peraturan daerah yang mengacu pada pedoman yang telah ditetapkan pemerintah.

Gubernur sebagai Kepala Daerah Provinsi berfungsi pula sebagai wakil Pemerintah di daerah, dalam pengertian untuk menjembatani dan memperpendek rentang kendali pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah termasuk dalam pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan pada strata pemerintahan Kabupaten atau Kota. Pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah perlu memperhatikan hubungan antara susunan pemerintahan dan antar pemerintah daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras. Disamping itu juga perlu memperhatikan peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Agar mampu menjalankan perannya tersebut, daerah diberi kewenangan yang seluas-luasnya disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Hubungan antara Pemerintah Daerah dengan DPRD merupakan hubungan kerja yang kedudukannya setara dan bersifat kemitraan. Hal ini tercermin dalam membuat kebijakan daerah berupa peraturan daerah. Hubungan kemitraan bermakna bahwa antara Pemerintah Daerah dan DPRD adalah sama-sama mitra kerja dalam membuat kebijakan daerah untuk melaksanakan otonomi daerah sesuai dengan fungsi masing-masing sehingga antara kedua lembaga itu membangun suatu hubungan kerja yang sifatnya mendukung bukan merupakan lawan atau pesaing satu dan yang lain dalam menjalankan tugasnya.

### 1. Desentralisasi

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menyebutkan bahwa Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selanjutnya menurut Kaho (2002: 9) mengatakan bahwa alasan diberlakukannya asas desentralisasi adalah : Demi tercapainya efektivitas pemerintahan dan demi terlaksananya demokrasi di/dari bawah (*grass root democracy*).

Penyelenggaraan desentralisasi mensyaratkan pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat dengan daerah otonom. Pembagian urusan pemerintahan tersebut didasarkan pada pemikiran bahwa selalu terdapat berbagai urusan pemerintahan yang sepenuhnya tetap menjadi kewenangan pemerintah. Urusan pemerintahan yang dimaksud meliputi: politik luar negeri, pertahanan, keamanan, moneter, yustisi dan agama. Urusan yang menjadi kewenangan daerah meliputi urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan pemerintahan wajib adalah suatu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan hidup minimal, prasarana lingkungan dasar. Sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah.

Pembagian urusan pemerintahan tersebut diatas ditempuh melalui mekanisme penyerahan atau pengakuan atas usul daerah terhadap pembagian urusan pemerintah yang akan diatur dan diurusnya.



## 2. Otonomi Daerah

Pengertian otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 1 ayat 5, menyebutkan bahwa otonomi adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Kemudian dalam Kaho (2002: 60) menyatakan bahwa: Daerah Otonom diberikan kewenangan yang seluas-luasnya dengan disertai pemberian hak dan kewajiban untuk menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, kewajiban, kemandirian yang dimiliki oleh daerah, tetapi bukan kemerdekaan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Keberadaan daerah Kabupaten atau Kota sebagai daerah otonom pada dasarnya mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mempunyai urusan tertentu yang disebut urusan rumah tangga
2. Urusan rumah tangga daerah diatur/diurus atau diselenggarakan atas inisiatif atau prakarsa dan kewajiban daerah itu sendiri
3. Untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya tersebut, maka daerah memerlukan aparatur sendiri yang terpisah dari aparatur pemerintah pusat yang menyelenggarakan urusan rumah tangganya
4. Mempunyai sumber keuangan sendiri yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup memadai agar dapat membiayai segala kegiatan dalam rangka penyelenggaraan urusan rumah tangganya. Kaho (2002: 80)

Mengelolinya tuntutan desentralisasi merupakan suatu proses yang terjadi oleh tekanan masyarakat untuk reformasi di bidang politik dan ekonomi ini dilakukan sebagai respon terhadap penerimaan pusat yang dipandang tidak adil dalam manajemen negara yang pluralistik.

Kaho (2002: 12-24) mengemukakan beberapa keunggulan dari desentralisasi maupun otonomi daerah, yaitu:

- a. Lembaga-lembaga daerah lebih fleksibel dibandingkan lembaga-lembaga yang tersentralisasi oleh karena mampu tanggap secara tepat terhadap lingkungan atau kebudayaan masyarakat setempat berubah
- b. Lembaga yang terdesentralisasi lebih efektif dibandingkan dengan lembaga-lembaga yang tersentralisasi. Para pejabat di daerah lebih dekat dengan

berbagai permasalahan dengan peluang di daerah oleh karena dapat mengetahui apa yang terjadi dari waktu ke waktu

- c. Lembaga-lembaga di daerah lebih inovatif dibandingkan dengan lembaga-lembaga pusat
- d. Lembaga-lembaga di daerah lebih memiliki moral, komitmen dan produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga-lembaga pusat
- e. Mengurangi bertumpuknya pekerjaan di pusat pemerintahan
- f. Dalam menghadapi masalah yang amat mendesak yang membutuhkan tindakan yang cepat, daerah tidak perlu lagi instruksi dari pemerintah pusat
- g. Dapat mengurangi birokrasi dalam arti buruk karena setiap kepentingan segera dapat diselesaikan
- h. Dengan adanya desentralisasi teritorial, daerah otonom dapat merupakan semacam laboratorium dalam hal-hal yang berhubungan dengan pemerintahan yang dapat bermanfaat bagi seluruh negara.

Dari kutipan di atas terdapat implikasi dari otonomi daerah sebagai berikut:

1. Terwujudnya pemerintahan daerah yang demokratis
2. Pemerintah daerah lebih dapat mengoptimalkan konsep *reinventing government* (mewirausahakan pemerintah) yang selama pemerintah orde baru sangat mendominasi kepentingan pemerintah pusat
3. Optimalisasi berbagai potensi daerah yang selama ini belum tergarap
4. Terciptanya sikap inisiatif dan kreativitas aparatur pemerintahan daerah yang selama ini menunggu petunjuk dari atasan
5. Terciptanya sikap hidup mandiri
6. Terciptanya supremasi hukum
7. Terjaminnya Hak Asasi Manusia
8. Terbinanya sistem politik yang demokratis
9. DPRD menjadi lembaga penjelmaan kedaulatan rakyat
10. Meningkatnya kesejahteraan rakyat di daerah

Kaho (2002: 14) mengemukakan pendapatnya mengenai kekurangan otonomi daerah, yaitu:

1. Karena bertambahnya organisasi pemerintah maka struktur pemerintah bertambah kompleks
2. Keseimbangan dan keserasian antar bermacam-macam kepentingan dengan daerah dapat lebih mudah terganggu
3. Khususnya mengenai desentralisasi teritorial dapat mendorong timbulnya yang disebut dengan daerahisme atau provinsieisme

4. Dalam penyelenggaraan desentralisasi diperlukan biaya yang lebih banyak dan sulit memperoleh keseragaman dan kesederhanaan

## C. Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Terdapat beberapa pengertian tentang pelayanan, diantaranya menurut Hart dan Stapleton (1995:62) mengemukakan bahwa service diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain oleh seseorang atau organisasi dimana tidak terlibat pengalihan barang-barang.

Menurut Tunggal (1997:123), pelayanan atau service adalah:

- a. Semua barang pengeluaran industri yang mendukung operasi suatu perusahaan.
- b. Kegiatan tak berwujud (intangible) yang secara terpisah bisa didefinisikan berfungsi memuaskan keinginan serta tidak terikat kepada penjualan atau produk atau jasa lainnya.
- c. Pelayanan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lainnya.

Kemudian Davidow dalam Zauhar (2001:2) mengatakan pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan.

Sedangkan Bowen dan Schneider dalam Zauhar (1994:3) memberikan pengertian pelayanan sebagai:

- a. Tidak seperti produk material, pelayanan bersifat intangible. Sebagai konsekuensinya maka pelayanan tidak dapat dengan gampang diuji sampelnya atau diukur dengan standart baku tertentu.
- b. Produk dan konsumsi pelayanan relatif tidak terpisahkan oleh waktu atau jika dipisahkan jaraknya tidak terlalu lama. Pelayanan dikonsumsi seperti ia diproduksi. Karena sifatnya yang demikian ini maka sulit dilakukan pembuangan produk yang jelek dalam proses produksi dan konsumsi.
- c. Penghasil pelayanan merupakan bagian dari produk itu sendiri, karena antara penerima dan penghasil pelayanan terjalin hubungan personal.
- d. Tidak seperti barang-barang manufaktur, yang eksistensinya tidak tergantung pada konsumen.

Selain itu pelayanan menurut Moenir (1995:27) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu pelayanan merupakan proses dan sebagai proses, pelayanan itu berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan juga memiliki tiga makna yaitu perbuatan, pemenuhan kebutuhan dan kemudahan, dengan demikian pelayanan mengandung unsur aktif yaitu kemampuan mencari tahu akan kebutuhan yang akan dilayani.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan tidak berwujud yang dilakukan oleh orang atau sekelompok orang atau organisasi untuk melayani kebutuhan orang lain berupa kemudahan-kemudahan sehingga akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar termasuk organisasi yang bidang usahanya memberikan pelayanan di bidang perijinan. Dalam hal ini Kantor Pelayanan Terpadu sering berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan, oleh karena itu agar dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa layanan, pihak organisasi dalam hal ini Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus bisa memahami arti dari pelayanan tersebut.

## **2. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Pelayanan yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan
  - b. Layanan melalui tulisan
  - c. Layanan berbentuk perbuatan (Moenir, 1995: 190-196)
- a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

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.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dalam memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di daerah atau negara masing-masing.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

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

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah. Karena itu faktor kesungguhan, keterampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

### 3. Hak Memperoleh Pelayanan

Hak untuk mendapatkan pelayanan dapat diterima oleh siapapun tanpa terkecuali karena hak untuk mendapatkan pelayanan ini merupakan suatu hak yang universal tanpa pandang bulu. Sebagai pihak yang ingin memperoleh

pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudkan yang didambakan menurut Moenir (1995:41) yakni:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. 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 ngobrol dengan teman berakibat lambatnya 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-orang yang berkepentingan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain yang tidak menyenangkan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

#### **4. Pelayanan Publik**

Menurut Soedarmayanti (2000:195), arti pelayanan masyarakat atau pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan masyarakat (publik). Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasinya dengan pelayanan masyarakat atau pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani suatu yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi dari administrasi negara.

Menurut Sianipar (2000:5), pelayanan diartikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan organisasi.

Dalam pelayanan juga terkandung suatu kondisi yang melayani yakni suatu ketrampilan keahlian dibidang tertentu, sehingga pihak yang melayani memiliki posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu untuk memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu dan kelompok.

Pelayanan publik sering diartikan sebagai pelayanan pada orang banyak, pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima. Beberapa pengertian tentang pelayanan publik diantaranya menurut Suryono (2001:50) yang menyebutkan secara ideal persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain:

- a. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat.
- b. Harus mampu menyajikan suatu perspektif ke depan.
- c. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode dalam situasi dan kondisi yang berbeda.
- d. Teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya khususnya pelayanan publik.
- e. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
- f. Bersifat multidisipliner dan multidimensional (komprehensif).

Sedangkan Moenir (1995:26) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kemudian Handyaningrat dalam Suwondo (2001:29) membedakan pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dari kemudahan-kemudahan kepada masyarakat, sedangkan pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum dibidang produksi atau distribusi yang bergerak dibidang jasa-jasa vital.

Siagian (1992:131) juga memberikan pengertian pelayanan masyarakat sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa dan kemudahan kepada masyarakat.

Selain itu Zauhar (2001:41) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberikan manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Dari berbagai pengetahuan diatas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu atau memberi kemudahan kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka yang berhubungan dengan hal-hal yang vital dan menyangkut kepentingan umum. Oleh karena itu Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai organisasi publik berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan dengan pengurusan perijinan kepada masyarakat, agar masyarakat dengan mudah mengurus keperluannya.

### **5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dilihat dari aspek internal organisasi, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik digunakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan. Beberapa prinsip pokok tersebut adalah:

- a. Prinsip aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayanan.
- b. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan keselarasan ketentuan baik bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- e. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. (Suryono, 2001:54)

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Kebijakan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipahami oleh setiap birokrasi publik dalam



memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan.
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu.  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi.  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan.  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab.  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses.  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. 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 sebagainya.

Lebih lanjut prinsip-prinsip pelayanan publik juga diungkapkan oleh Lembaga Administrasi Negara dalam Mustopadidjaja (2003:186) sebagai berikut:

1. Menetapkan standar pelayanan.
2. Terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan.

5. Membenarkan suatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.
6. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efektif dan efisien.
7. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam bidang pemerintahan, masalah-masalah dalam memberikan pelayanan sangat penting, bahkan mempunyai peran yang besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan juga kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pelaksanaan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Sedangkan menurut Moenir (1995:40) mengidentifikasi banyaknya kemungkinan tidak adanya layanan masyarakat yang memadai antara lain karena:

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari hal ini ialah terjadinya kesalahan atau kurang tepatnya proses rekrutmen pegawai.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Keadaan yang demikian sebagian besar terdapat hampir di setiap level dan jenis pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pembenahan secara terus-menerus sehingga dapat mengadaptasi dinamika masyarakat secara langsung.

Pelayanan publik seringkali menjadi sorotan masyarakat karena kualitas pelayanan publik merupakan jaminan kredibilitas bagi suatu organisasi. Agar

pelayanan publik yang diberikan dapat memuaskan masyarakat, maka sudah seyogyanya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menerapkan pedoman pelaksanaan pelayanan tersebut. Karena, dengan adanya kepuasan dari masyarakat pelanggannya maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar akan dipercaya dan semakin mendapat tempat di masyarakat. Dan sudah sewajarnya masyarakat yang menjadi sasaran dari pelayanan publik mendapatkan kepuasan atau pelayanan seperti yang mereka inginkan sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan sehubungan dengan pelayanan tersebut.

## 6. Kualitas dan Mutu Pelayanan

Untuk dapat menciptakan pelayanan yang prima maka perlu adanya pedoman tentang kualitas pelayanan yang layak untuk digunakan. Menurut Fitzsimmons seperti dikutip oleh Soedarmayanti (2000:90) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

1. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Disamping itu, Zethami seperti dikutip oleh Soedarmayanti (2000:90) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi yaitu:

1. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

2. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Compentence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersabar, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communications*, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang bermutu, pelayanan bermutu disini dapat diwujudkan dengan berbagai perbaikan-perbaikan disemua bidang, seperti yang disebutkan oleh Soedarmayanti (2000:88) dikutip dari surat edaran MENKO-WASBANGPAN Nomor 56/MK.WASPAN/6/98 tentang pelayanan kepada masyarakat:

- a. Menerbitkan pedoman pelayanan antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan atau pengumuman, atau melalui media informasi lainnya.
- b. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.

- c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu ditetapkan dan apabila batas waktu telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui.
- d. Melarang atau menghapus biaya tambahan yang ditiptkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pengutan liar, di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu ( satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam memproses atau menghasilkan satu produk pelayanan,
- f. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan, antara lain dengan cara penyebaran kuisioner kepada pelanggan/masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan.

## **7. 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, keterampilan, hubungan baik dengan pelanggan, berorientasi pada pelanggan, kecepatan dan kesiapan 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 keterampilan 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.

a) 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”.

b) 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.

c) Metode

Metode merupakan cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari suatu rangkaian pekerjaan, yang paling mudah dan efisien diantara 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: 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: 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: 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 disini menurut Moenir (1995: 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”.

### **8. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diambil dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Menurut Kep Men PAN No. 25 Tahun 2004, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Kep Men PAN No. 63 Tahun 2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagaimana unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

#### 1. Prosedur pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan Pelayanan  
Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan  
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan  
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan  
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan  
Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan  
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan  
pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas  
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan  
Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan  
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan  
Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan  
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan  
Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga mempunyai manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **D. Pelayanan Terpadu**

Pemerintah mempunyai komitmen yang kuat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada seluruh unit atau kantor pelayanan publik yang tentu disertai dengan deregulasi peraturannya, pola pikir, tingkat akurasi, kecepatan, base dan waktunya terukur, sehingga dengan pola pelayanan yang terpadu, dapat memperpendek prosedur, waktu pelayanan menjadi lebih cepat, penyelesaian lebih pasti dengan biaya murah.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dimaksud dengan pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan perizinan terpadu merupakan satu-satunya cara untuk dapat segera memenuhi harapan masyarakat terhadap mutu pelayanan perizinan yang baik. Pelayanan terhadap seluruh perizinan dilakukan oleh sebuah unit pelayanan perizinan secara terpadu. Pemohon dilayani melalui sebuah loket pelayanan untuk seluruh perizinan yang diajukan. Pemohon cukup mendatangi loket pelayanan untuk mengajukan permohonan izin dan mengambil izin yang sudah selesai atau menerima penolakan permohonan izin jika tidak memenuhi kelayakan teknis. Seluruh proses perizinan yang terdiri dari pelayanan atau penerimaan permohonan, penelitian administrasi, penelitian teknis, penerbitan izin dan

penetapan biaya, penyerahan izin dilakukan secara terintegrasi oleh unit pelayanan perizinan.

Secara garis besar, pelayanan perizinan satu pintu dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian muka (*front office*) dan bagian belakang (*back office*):

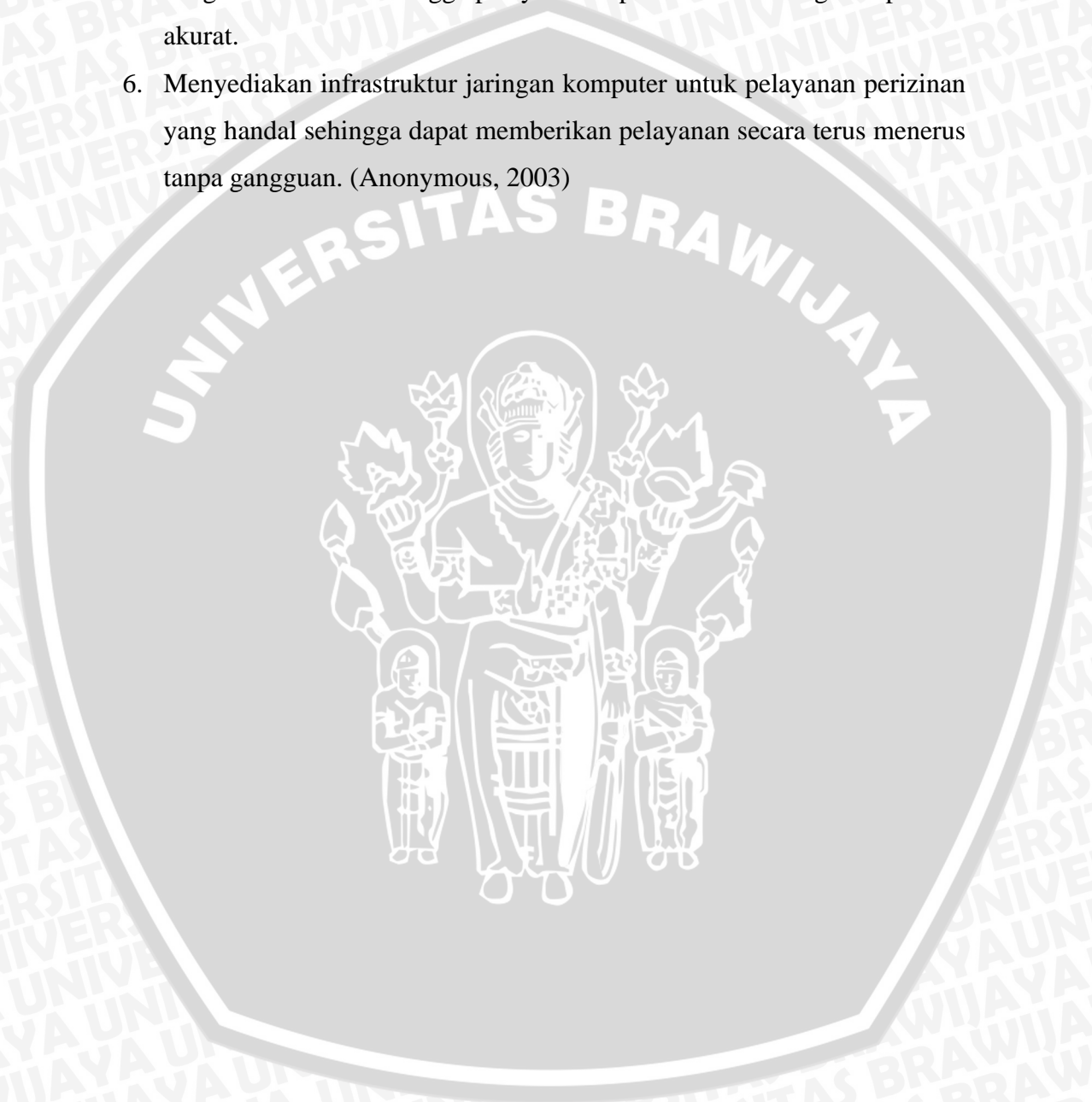
1. Pada bagian muka dilakukan kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemohon yaitu pelayanan atau penerimaan berkas permohonan dan penyerahan izin yang telah selesai.
2. Pada bagian belakang dilakukan kegiatan-kegiatan yang memproses perizinan secara administratif maupun teknis dan interaksi dengan pejabat yang berwenang terhadap perizinan.

Pemohon dapat menanyakan segala sesuatu yang ingin diketahuinya berkaitan dengan perizinan kepada petugas yang khusus disiapkan untuk melayani pertanyaan pemohon. Bahkan pemohon dapat menanyakan sejauh mana permohonannya telah diproses dan berapa lama lagi akan selesai. Dengan tingkat pelayanan serupa itu, pemerintah kabupaten/kota telah dapat menempatkan diri sejajar dengan dunia usaha khususnya perbankan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Pada gilirannya mutu pelayanan perizinan yang baik akan meningkatkan keinginan masyarakat untuk mengurus perizinan dan akhirnya akan meningkatkan pendapatan asli daerah dari retribusi perizinan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu ada beberapa langkah yang harus dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota agar pelaksanaan pelayanan terpadu tersebut dapat berhasil. Langkah-langkah tersebut adalah:

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 perizinan sehingga dapat dilakukan pemrosesan perizinan secara terpadu.
3. Menyiapkan sumberdaya manusia yang memiliki sikap mental dan ketrampilan teknis yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4. Membentuk unit pelayanan perizinan dengan segala sarana dan prasarana yang diperlukan sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan perizinan secara terpadu.
5. Membangun aplikasi pelayanan perizinan dan basis data perizinan sesuai dengan kebutuhan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.
6. Menyediakan infrastruktur jaringan komputer untuk pelayanan perizinan yang handal sehingga dapat memberikan pelayanan secara terus menerus tanpa gangguan. (Anonymous, 2003)



### BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu kegiatan penelitian. Dengan metode penelitian, penelitian dapat menentukan secara pasti arah kegiatan sehingga dapat tercapai tujuan penelitian yang dilakukan.

Yang dimaksud metode adalah suatu cara atau prosedur untuk mengetahui secara sesuatu dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis. Pengertian penelitian menurut Singarimbun dan Effendi (1988:8) diartikan sebagai berikut :

Penelitian merupakan suatu proses panjang. Penelitian berawal dari niat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai, dan seterusnya. Hasil akhirnya pada gilirannya melahirkan gagasan dan teori baru pula, juga merupakan proses yang tiada hentinya.

Dengan demikian metode penelitian adalah suatu cara untuk melakukan penelitian guna memecahkan, menumbuhkan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggung jawabkan.

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu proses yang berkelanjutan dan berawal dari mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan teori, keinginan untuk mengadakan penelitian dapat timbul dan berkembang dari kegiatan membaca, diskusi dan seminar.

Suatu penelitian juga dimaksudkan untuk mengungkapkan dan menggambarkan fenomena yang terjadi pada suatu obyek dan menyesuaikan dengan tujuan yang dicapai dalam penelitian, jadi perlu dilakukan penyesuaian jenis penelitian yang tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian dan aspek-aspek kondisi situasi penelitian.

Metode penelitian merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, terutama dalam usaha untuk menyelesaikan masalah penelitian. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang berusaha

mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta.

Penelitian deskriptif menurut Nazir (1999: 63) adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kilas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta lingkungan antara fenomena yang diselidiki.

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu sebagai prosedur yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan ( Bagdan dan Taylor dalam Moleong :1994: 3).

Jadi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah suatu penelitian yang mengungkapkan fakta apa adanya tentang suatu obyek, gejala, keadaan dengan melakukan pembacaan, menguraikan, menginterpretasikannya dan kemudian barulah diambil suatu kesimpulan lain dalam bentuk tulisan yang sistematis.

Alasan menggunakan jenis penelitian penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena penelitian ini mengungkap apa adanya yang terjadi di lapangan, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Selain itu penelitian ini lebih menekankan pada proses daripada hasil tanpa maksud menguji hipotesa dan peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain dapat menjadi alat pengumpul data utama.

## **B. Fokus Penelitian**

Yang dimaksud fokus penelitian adalah obyek yang menjadi pusat perhatian dari apa yang akan diteliti guna mengungkapkan data yang akan dikumpulkan, diolah dan dianalisis dalam suatu penelitian. Ditetapkannya fokus penelitian ini mempunyai dua tujuan seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2000: 237) yaitu:

Penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan penelitian menjadi lebih layak. Kedua penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-eksklusi untuk menjangkau informasi yang mengalir masuk. Mungkin data cukup menarik, tetapi jika dipandang tidak relevan data itu tidak akan dihiraukan.

Dari permasalahan yang dirumuskan, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.
  - a. Dasar hukum penyelenggaraan pelayanan terpadu
  - b. Tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu
  - c. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
    1. Aktor pelaksana pelayanan terpadu
    2. Jenis-jenis perijinan yang ditangani
    3. Mekanisme dalam proses pelayanan
    4. Persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan
    5. Hasil pelaksanaan pelayanan terpadu
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu
  1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Terpadu
    - a) Regulasi
    - b) SDM
    - c) Sosialisasi Pada Masyarakat
    - d) Sarana dan Prasarana
  2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Terpadu
    - a) Jumlah Pegawai Yang Kurang
    - b) Persyaratan Yang Kurang Lengkap

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat melihat keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dipilih Kantor Pelayanan Terpadu kota Blitar sebagai tempat penelitian dikarenakan di tempat ini proses pelayanan terpadu masih merupakan hal yang baru, yaitu baru dimulai



tahun 2003 dimana saat itu Kantor Pelayanan Terpadu hanya mengurus 10 perijinan dan setelah dilakukan penyempurnaan di tahun 2006 jumlah perijinan yang ditangani menjadi 17 perijinan. Hal inilah yang menarik peneliti untuk meneliti lebih jauh mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu di kantor tersebut.

Situs penelitian adalah tempat dimana penelitian menangkap obyek yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Pada penelitian ini situs penelitian berada pada ruangan-ruangan yang digunakan penelitian untuk mengambil data mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Ruangan tersebut antara lain ruang kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, ruang Kasubbag TU, ruang Kasi perijinan, dan loket pelayanan.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Berdasarkan klasifikasi diatas, pengambilan data terdiri dari:

##### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli. Untuk memperoleh data primer ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak yang bersangkutan. Data primer yang didapat oleh peneliti dalam hal ini adalah data mengenai prosedur penyelenggaraan pelayanan terpadu, jenis-jenis perijinan, bagan alur dan penilaian masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu. Dalam hal pengumpulan data primer ini sumber data yang terkait langsung dengan permasalahan yaitu:

1. Bapak Wikandrio, SH selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
2. Bapak Mariyoto, SE selaku Kasubbag TU
3. Bapak Nyuadi, SE selaku Kasi perijinan
4. Ibu Sri Wulandari, A.Ma selaku petugas loket pelayanan
5. Masyarakat pengguna jasa layanan melalui beberapa orang informan

Selain itu peneliti juga mendapatkan data primer dengan mengamati secara langsung proses perijinan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia bagi peneliti dan dapat digunakan untuk membantu menganalisis permasalahan. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berupa dokumen-dokumen yang sesuai dengan penelitian ini. Dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Walikota Blitar No. 16 Tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan buku profil Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi. Sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

### a. Wawancara atau Interview

Menurut Moleong (2000:135) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) dan yang diwawancarai (interviewee) dengan memberikan jawaban atas pertanyaan.

Dalam proses wawancara ini pengambilan data dilakukan dengan meminta keterangan pada pihak yang berhubungan langsung dengan data yang diperlukan. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh diharapkan mempunyai keakuratan dan peneliti dapat langsung mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini proses wawancara dilakukan antara peneliti dengan Bapak Wikandrio, SH selaku kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, Bapak Mariyoto, SE selaku Kasubbag TU, Bapak Nyuadi, SE selaku Kasi

perijinan, Ibu Sri Wulandari, A.Ma selaku petugas loket, dan masyarakat pengguna jasa layanan.

Kegiatan wawancara dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui beberapa hal yang berkaitan dengan proses pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu kota Blitar dan juga mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Selain itu, dengan wawancara ini peneliti dapat mengetahui tentang kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu.

#### b. Metode observasi langsung

Metode observasi langsung adalah cara pengumpulan data menggunakan mata atau pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi pengamatan langsung terhadap proses pelayanan perijinan di loket pelayanan.

Dengan melakukan observasi langsung, peneliti mendapatkan data mengenai bagaimana penyelenggaraan pelayanan terpadu, jenis-jenis perijinan yang sering diurus masyarakat, mekanisme perijinan, dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu.

#### c. Dokumentasi

Guna melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan interview digunakan teknik dokumentasi. Dengan teknik ini dapat terkumpul data yang tidak diperoleh pada nara sumber, tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis seperti buku, dokumen-dokumen yang dikeluarkan, lapotan-laporan dan arsip-arsip lain.

Dengan menggunakan metode dokumentasi, peneliti mendapatkan data tentang landasan operasional penyelenggaraan pelayanan terpadu, jenis-jenis perijinan yang ditangani, bagan alur proses perijinan, dan persyaratan dalam proses perijinan.

### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat bantu untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti pada saat mengadakan penelitian. Menurut Arikunto (1996:50): instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang

digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap serta sistematis dan mudah diolah.

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan cara menyaksikan dan mengamati secara langsung peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan obyek penelitian.
2. Pedoman wawancara, yaitu serangkaian pertanyaan yang akan diajukan kepada aktor-aktor sumber data dalam penelitian. Pedoman wawancara digunakan dengan maksud agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik penelitian.
3. Catatan lapangan atau field note, yaitu catatan penelitian di lapangan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan dari sumber data yaitu Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

### **G. Analisa Data**

Analisa data merupakan suatu kegiatan pengolahan data agar menjadi lebih sederhana, mudah dipahami dan dapat digunakan dalam pemecahan masalah atau untuk menggambarkan kondisi yang sedang terjadi secara jelas. Dalam penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisa dan diinterpretasikan secara deskriptif.

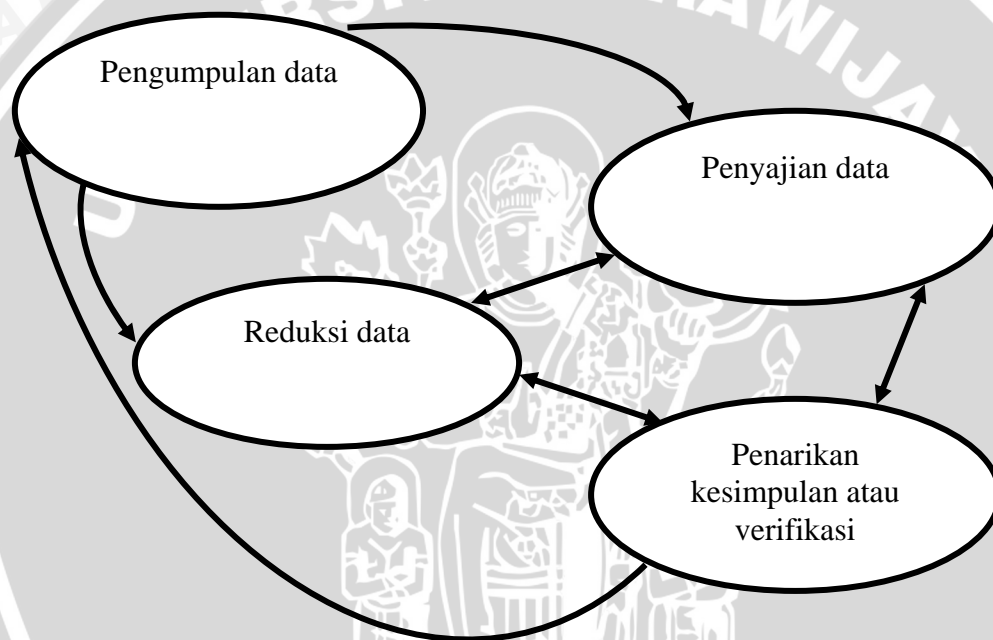
Menurut Singarimbun (1987:37) analisa dari suatu penelitian deskriptif mempunyai tujuan pertama adalah untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu, umpamanya jumlah rasio, yang kedua adalah untuk mendeskripsikan secara terperinci, fenomena umpamanya interaksi sosial. Penelitian seperti dirumuskan secara ketat ada kalanya menggunakan hipotesa tetapi bukan untuk diuji secara statistik.

Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan analisa data, meliputi tiga bagian sebagai berikut:

1. Data *reduction*, yaitu proses pemilihan, pemberian fokus, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah yang terdapat di lapangan. Kegiatan ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berjalan. Bertujuan menyortir, mempertajam, menetapkan fokus dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik.

2. Data *display*, yaitu susunan informasi yang terorganisasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Tujuannya memudahkan pemahaman terhadap apa yang sedang terjadi dan apa yang seharusnya dilakukan, analisa lebih lanjut atau tindakan yang didasarkan atas pemecahan tersebut. Bentuk paling umum yang digunakan adalah teks uraian.
3. *Conclusion verification*, yaitu merupakan akhir dari kegiatan analisa data berupa penarikan kesimpulan pemecahannya. (Miles dan Huberman, 1999:16).

**Gambar 1**  
**Model Analisis Interaktif**



Sumber: Miles dan Huberman (1999:20)

#### **H. Keabsahan Data**

Agar hasil penelitian ini benar-benar dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan pengecekan keabsahan temuan atau keabsahan data. Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Menurut Sugiyono (2005:120-131) ada empat kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu

1. Kredibilitas, merupakan kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Pengukuran kredibilitas ini dilakukan antara lain dengan

a) Memperpanjang keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data, perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini peneliti memakan waktu kurang lebih tiga bulan.

b) Melakukan pengamatan secara intensif

Ketekunan pengamatan dimaksudkan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pemeriksaan data lebih intensif lagi.

c) Melakukan *peer debriefing*

Teknik ini dilakukan peneliti untuk mendapatkan berbagai masukan baik berupa kritik dan saran dari peneliti lain yang diperoleh melalui diskusi.

d) Triangulasi

Teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2005:125). Dengan demikian penelitian ini terdapat triangulasi sumber, pengumpulan data dan waktu

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengecekan dengan membandingkan hasil data yang diperoleh peneliti yang lain yang juga meneliti di tempat tersebut.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti membandingkan hasil wawancara dengan kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan Kasi-Kasi dengan observasi, dokumentasi ataupun kuisisioner yang telah dilakukan.

### 3. Triangulasi waktu

Data yang dikumpulkan peneliti diambil di waktu pagi dan siang hari, dimana dipagi hari antara jam 09.00 WIB peneliti bisa menyaksikan langsung proses pelayanan terpadu dan dapat melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat berkenaan dengan pelayanan. Sedangkan disiang hari peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dari pegawai pelaksana pelayanan dimana waktu tersebut adalah jam istirahat.

#### e) Analisis kasus negatif

Dalam penelitian ini, penulis selaku peneliti belum menemukan kasus-kasus negatif yang bertentangan dengan data selama penelitian berlangsung.

#### f) Mengadakan member check

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengecekan data kepada pemberi data supaya data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

### 2. Transferability

Hasil penelitian ini dapat dilakukan transferability agar pembaca dapat memahami hasil penelitian ini sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian ini, maka dalam hal ini peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

### 3. Depenability

Aktivitas peneliti dalam penelitian ini berjalan karena juga telah diaudit oleh para pembimbing, mulai dari menentukan masalah, menentukan sumber data, melakukan analisis data dan sampai membuat kesimpulan.

### 4. Konfirmability

Hal ini berkaitan dengan menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan atau dicapai oleh peneliti.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Blitar

###### a) Sejarah singkat dan kedudukan Kota Blitar

Berdasarkan hasil penelitian dan penelusuran Tim Hari jadi Kotamadya Daerah Tingkat Blitar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat Blitar No. 262 Tahun 1988 tanggal 31 Desember 1988, maka berdasarkan dokumen dan testamen yang ada dapatlah diketahui bahwa penetapan Hari jadi Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. *Gemeente* Blitar dibentuk berdasarkan *Staatsblad van Nederlandsche Indie* Tahun 1906 No. 150 tanggal 1 April 1906.
2. Pada tanggal 1 April 1906 merupakan penetapan berdirinya *Gemeente* Blitar yang dapat dipastikan kebenarannya, bahwa:
  - a. Wilayah ibukota (kotaupaten) Blitar, lewat UU diputuskan menjadi *Gemeente* (kota praja) Blitar.
  - b. *Gemeente* (kota praja) Blitar oleh pemerintah pusat setiap tahun diberikan subsidi sebesar 11,850 gulden.
  - c. *Gemeente* (kota praja) Blitar dibebani kewajiban-kewajiban dan diberikan subsidi secara terinci.
  - d. Bagi *Gemeente* (kota praja) Blitar, diadakan suatu dewan yang dinamakan “Dewan Kota Praja Blitar” dengan jumlah 13 orang.
  - e. UU pembentukan kota praja Blitar mulai berlaku tanggal 1 April 1906.

Apabila diperhatikan pertumbuhan dan perkembangannya, maka selama perjalanan pemerintahan 95 tahun (1 April 1906-1 April 2001) mengalami perubahan status pemerintahan sebagai berikut:

1. Kota Blitar pertama dibentuk berdasarkan *staatsblad* Tahun 1906 No. 150 jo *staatsblad* Tahun 1928 No. 497 dengan nama *Gemeente* Blitar dengan luas wilayahnya 6,5 km<sup>2</sup>, jumlah penduduk 35.000 jiwa.



2. Dalam tahun 1928 Kota Blitar pernah menjadi kota karisidenan dengan nama “Karesiden Blitar” dan berdasarkan *staatsblad* No. 497 tahun 1928 status Blitar dikembalikan lagi menjadi *gemeente*.
3. Pada jaman Jepang tahun 1942 berdasarkan *Osamu Seerai* dengan nama “*Blitar Shi*” dengan luas wilayah 16,1 km<sup>2</sup> dengan penduduk 45.000 jiwa.
4. Sejak kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945, berdasarkan UU No. 22 tahun 1945 dengan nama “Kota Blitar” dengan luas wilayah 16,1 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 45.000 jiwa.
5. Berdasarkan ketentuan dalam UU No. 17 tahun 1950 dengan nama Blitar dibentuk sebagai Daerah Kota kecil.
6. Berdasarkan UU No. 1 tahun 1957 dengan nama Kota Praja Blitar, dengan luas wilayah 16,1 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 60.000 jiwa.
7. Berdasarkan UU No. 18 tahun 1965 ditetapkan dengan nama “Kotamadya Blitar” dengan luas wilayah 16,1 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 73.143 jiwa.
8. Berdasarkan peraturan pemerintahan No. 48 tahun 1982 luas wilayah Kotamadya Blitar dimekarkan menjadi 3 (tiga) kecamatan dengan 20 kelurahan
  - a) Luas daerah : Lama (1 kecamatan = 16,1 km<sup>2</sup>)  
Baru ( 3 kecamatan = 32,365km<sup>2</sup> )
  - b) Jumlah penduduk tahun 1982 = 106.500 jiwa.
  - c) Jumlah penduduk sampai Februari 2001 = 124.927 jiwa.
9. Berdasarkan UU No. 22 tahun 1999 nama Kotamadya Blitar disesuaikan dan diganti dengan nama Kota Blitar.

b) Bentang Wilayah Dan Kependudukan

Kota Blitar dengan luas wilayah 32,578 km<sup>2</sup> terletak pada koordinat 112° 14' – 112° 28' Bujur Timur dan 8° 2' – 8° 8' Lintang Selatan serta berada di lereng gunung Kelud dengan dikelilingi oleh wilayah Kabupaten Blitar. Adapun batas-batas wilayah Kota Blitar adalah:

Sebelah utara : Kecamatan Nglegok dan Kecamatan Garum Kota Blitar

- Sebelah timur : Kecamatan Garum dan Kecamatan Kanigoro Kota Blitar
- Sebelah selatan : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Sanankulon Kota Blitar
- Sebelah barat : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok Kota Blitar

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 terdiri dari 7 Kelurahan, 25 Lingkungan, 71 RW dan 234 RT. Kecamatan Kepanjen Kidul terdiri dari 7 Kelurahan, 17 Lingkungan, 61 RW, 198 RT dan Kecamatan Sukorejo terdiri dari 6 Kelurahan, 20 Lingkungan, 41 RW, 145 RT. Dengan jumlah penduduk  $\pm 123.520$  jiwa tahun 2001, sesungguhnya pertumbuhan penduduk di kota Blitar relatif kecil yaitu hanya 0,3013% dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Meskipun demikian, secara statistik tingkat kepadatan rata-rata penduduk tergolong cukup tinggi karena mencapai 3,791 jiwa/km<sup>2</sup>. Secara kasar tingkat kepadatan penduduk terbagi hampir merata di tiga kecamatan yang ada, yaitu Kecamatan Kepanjen Kidul dengan luas wilayah  $\pm 10.520$  km<sup>2</sup> tingkat kepadatan penduduknya 3368 jiwa/km<sup>2</sup>, Kecamatan Sananwetan dengan luas wilayah  $\pm 12.171$  km<sup>2</sup> kepadatan penduduknya 3674 jiwa/km<sup>2</sup>, dan Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah  $\pm 9924$  km<sup>2</sup> kepadatan penduduknya adalah 4.158 jiwa/km<sup>2</sup>.

## 2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Lokasi dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini berada di Jalan HOS Cokroaminoto No. 1 Kota Blitar dengan No. Telp. (0342) 814119, 814323.

### a) Dasar Hukum Pembentukan.

Dalam rangka pemantapan pelaksanaan otonomi daerah serta pemberian pelayanan prima kepada masyarakat secara transparan dan bertanggungjawab, 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.

b) Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Blitar No 4 Tahun 2003 Tentang Susunan Organisasi Kantor-Kantor Daerah Kota Blitar, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mempunyai tugas menyelenggarakan secara operasional sebagian kewenangan Pemerintah Kota Blitar di bidang perijinan. Untuk menjalankan tugas tersebut, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mempunyai fungsi antara lain:

1. Perumusan kebijakan teknis, penyusunan program, pengendalian perijinan, informasi dan retribusi.
2. Fasilitas perijinan, informasi dan retribusi.
3. Penyusunan pelaporan dan evaluasi.
4. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

c) Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Struktur organisasi merupakan gambaran secara skematis tentang bagian-bagian tugas dan tanggung jawab serta mengarahkan segenap fungsi dan tanggung jawab dalam setiap aktivitas organisasi dalam mencapai tujuannya.

Adanya struktur organisasi yang baik dan rasional sangat diperlukan agar fungsi yang ada dalam suatu organisasi dapat berjalan efektif dan efisien. Struktur organisasi harus disusun berdasarkan pola yang jelas dalam perumusan tujuan, pembagian tugas dan delegasi kekuasaan.

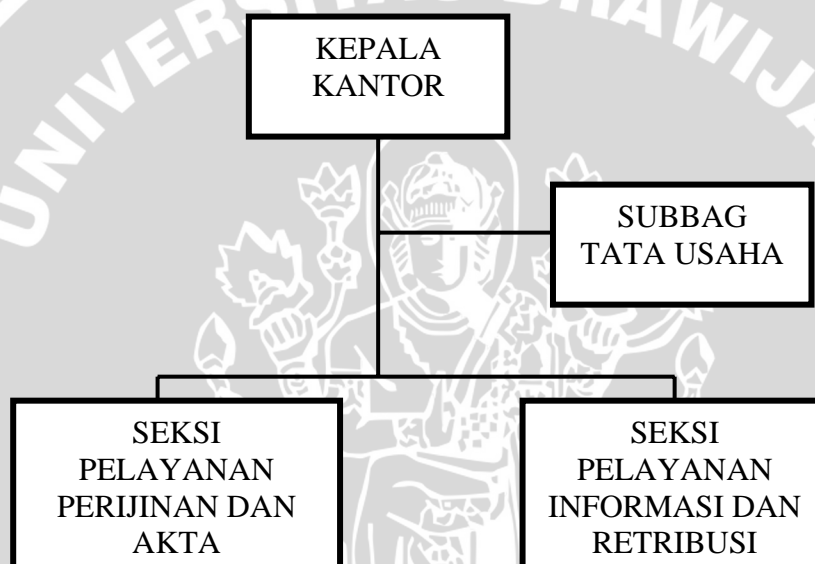
Struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah struktur organisasi lini dimana instruksi dalam melakukan pekerjaan berjalan langsung dan lurus dari pimpinan, kemudian bertanggung jawab kepada pimpinan di atasnya dan terlepas dari pejabat-pejabat di bagian lain sekalipun pada pekerjaan yang sama. Berikut ini struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar terdiri dari

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

Penjabaran secara personal pada struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berdasarkan Peraturan Daerah Kota Blitar nomor 4 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi Kantor-Kantor Daerah sebagai berikut

**Gambar 2**  
**Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar**



Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar , 2007

Tugas pokok masing-masing bagian

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

1. Penyelenggaraan Urusan Umum;
2. Penyelenggaraan Urusan Keuangan;
3. Penyelenggaraan Urusan Kepegawaian;
4. Penyelenggaraan Urusan Rumah Tangga.

Seksi Pelayanan Perijinan dan Akta mempunyai tugas melaksanakan penelitian persyaratan permohonan perijinan, distribusi berkas perijinan dan penyampaian

produk perijinan dan penerbitan akta. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Seksi Pelayanan Perijinan dan Akta mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan, pengolahan dan perumusan bahan pelayanan perijinan dan akta.
2. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan perijinan dan akta.

Seksi Pelayanan Informasi dan Retribusi mempunyai tugas melaksanakan pelayanan informasi dan penerimaan retribusi atas penerbitan perijinan dan akta. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, Seksi Pelayanan Informasi dan Retribusi mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan, pengolahan dan perumusan bahan informasi kepada masyarakat;
2. Penerimaan pembayaran retribusi atas penerbitan perijinan dan akta;
3. Pelaksanaan penyetoran hasil retribusi;
4. Pelaksanaan pelaporan pelayanan informasi dan retribusi.

d) Visi dan Misi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Visi merupakan gambaran tentang kondisi ideal yang diinginkan pada kurun waktu tertentu. Nilai-nilai yang dimuat dalam visi memiliki konsekuensi untuk diterapkan dalam implementasinya, karena itu harus realistis dan tidak muluk-muluk dengan mempertimbangkan kemampuan yang ada dan waktu yang tersedia. Visi juga menunjukkan bagaimana orang melihat dan menilai sesuatu setelah Kantor Pelayanan Terpadu mengemban visinya. Dalam visi dikandung maksud sebagai media untuk bisa membangkitkan semangat dan harapan, memberikan layanan dengan kualitas yang sebaik-baiknya, sehingga prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, ketepatan waktu penyelesaian dapat dipertanggung jawabkan oleh aparat Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sesuai visi yang ditetapkan agar tujuan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat berhasil dengan baik. Dengan kata lain misi adalah menjelaskan tujuan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Fungsi dari misi adalah

menjembatani kondisi saat ini menuju masa depan sesuai dengan harapan yang ingin dicapai melalui suatu tindakan.

Berdasarkan Rencana Strategik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Tahun 2006-2010 ditetapkan Visi dan Misi sebagai berikut:

#### VISI

Kantor Pelayanan Terpadu Unggul dalam kualitas layanan dan profesional

#### MISI

1. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur perijinan.
2. Memberikan informasi atau 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.

### **B. Hasil Penelitian**

#### **1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar**

##### a) Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

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 keluarnya 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 Teknis 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.

Dengan adanya dasar hukum yang jelas tersebut, saat ini Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan baik, selain itu jika ada masalah berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan maka tidak kesulitan untuk mencari jalan keluarnya. Berkaitan dengan dasar hukum ini, para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar umumnya juga sudah mengerti dan paham dengan dasar hukum yang menjadi operasional dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Jika ada pegawai yang merasa kesulitan atau tidak hapal dengan dasar hukum operasional pelayanan terpadu maka pegawai tersebut bisa melihatnya langsung di buku panduan yang tersedia di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat.

#### b) Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Dalam suatu organisasi, dalam menjalankan tugas dan fungsinya pasti memiliki tujuan yang jelas. Tujuan ini merupakan hasil yang akan dicapai oleh suatu organisasi, selain itu tujuan bisa digunakan sebagai ukuran apakah program-program yang dilakukan oleh organisasi berhasil atau belum. Berkaitan dengan tujuan ini, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga memiliki tujuan yang jelas dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu kepada masyarakat, hal ini seperti yang tercantum dalam Peraturan Daerah No 4 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi Kantor-Kantor Daerah Kota Blitar. Dalam Peraturan Daerah tersebut dijelaskan bahwa pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara transparan dan bertanggung jawab dalam rangka pemantapan pelaksanaan otonomi daerah. Berkaitan dengan tujuan ini juga seperti yang dikemukakan oleh Bapak

Wikandrio, SH selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:

“dibentuknya kantor pelayanan terpadu ini tujuannya adalah, yang pertama masyarakat dapat mengakses pelayanan perijinan dengan mudah, sederhana, cepat, transparan dan akuntabel, yang kedua pelayanannya itu dapat dilayani di dalam satu atap, yang ketiga adalah pemerintah kota dalam mewujudkan pemerintahan yang baik kepada masyarakat sebagai perwujudan visi dan misi Kota Blitar” (wawancara tanggal 9 Agustus 2007 jam 12.30 di ruang kerja beliau).

Tujuan disini penting untuk diketahui dan dipahami oleh setiap pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar karena dengan memahami tujuan tersebut maka pegawai dapat bekerja sesuai dengan tupoksinya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan, umumnya para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah memahami arti pentingnya tujuan ini. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Bapak Chairul Effendi, S.Sos selaku Kasi Informasi dan Retribusi sebagai berikut:

“kantor Pelayanan Terpadu ini dibentuk untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang akhirnya masyarakat mau mengurus perijinan yang dulunya mereka enggan mengurusnya”. (wawancara tanggal 31 Oktober 2007 jam 13.00 di ruang kerja beliau)

Pendapat lain tentang tujuan ini juga dikemukakan oleh Bapak Nyuadi, SE selaku Kasi Perijinan sebagai berikut:

“didirikannya Kantor ini menurut saya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang perijinan sehingga masyarakat mau mengurus ijin sesuai dengan kebutuhan mereka, oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanan disini sifatnya transparan dan akuntabel sehingga masyarakat bisa tahu semuanya” (wawancara tanggal 31 Oktober 2007 jam 13.00 di ruang kerja beliau)

Berdasarkan beberapa wawancara tersebut, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini mempunyai tujuan agar masyarakat mudah mendapatkan pelayanan di bidang perijinan sehingga masyarakat mau mengurus perijinan yang nantinya hasil dari pengurusan perijinan ini akan menambah pemasukan ke kas daerah yang mana hal ini untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah.



c) Proses Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

1. Aktor Pelaksana Pelayanan Terpadu

Aktor pelaksana pelayanan terpadu disini berarti orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan terpadu. Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, aktor dalam proses pemberian pelayanan adalah para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Pegawai disini mempunyai peranan yang penting dalam menjaga kepuasan masyarakat karena mereka ini orang-orang yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan sehingga menentukan bagus tidaknya pelayanan yang diberikan.

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, seperti yang diungkapkan Bapak Wikandrio selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:

“untuk pegawai disini, sudah kita buat *job description* nya, tugas pokoknya apa, tugas tambahannya apa dan dia harus bertanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan *description* nya”. (wawancara tanggal 25 September 2007 jam 12.45 di ruang kerja beliau)

Berkenaan dengan tanggung jawab pegawai ini juga disampaikan oleh Bapak Chairul Effendi, S.Sos selaku Kasi Informasi dan Retribusi sebagai berikut:

“kalau ingin maju, setiap pegawai disini harus mengetahui apa yang menjadi tupoksinya masing-masing, sehingga pegawai disini harus bisa menjabarkannya sendiri, melaksanakannya sendiri dan ditanggung jawabkan sendiri perbuatannya tersebut” (wawancara tanggal 26 September 2007 jam 12:45 di ruang kerja beliau).

Selain itu berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar umumnya sudah cekatan dalam menangani tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap disiplin pegawai yang tinggi, yaitu mereka datang tepat waktu jam 08.00 dan baru pulang pada jam 15.00, kedisiplinan ini menunjukkan bahwa para

pegawai benar-benar mengerti akan tanggung jawabnya sebagai pelayan 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. Hal ini seperti yang diungkapkan salah seorang pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:

“tugas-tugas dalam memberikan pelayanan disini bagi kami sudah biasa, karena hal-hal seperti ini sudah wajar bagi kami. Selain itu kami disini juga sudah mengikuti diklat-diklat pelayanan prima sehingga sudah terbiasa dengan keadaan seperti ini” (wawancara dengan Ibu Frida Nurcahyati, S.Sos selaku staf tanggal 31 Oktober 2007 jam 13:00 di ruang kerja beliau) Sikap profesionalisme pegawai ini secara langsung dapat membuat masyarakat pengguna jasa pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat tidak ragu lagi untuk mengurus perijinan yang mereka perlukan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai berikut:

“saya merasa puas dengan pengurusan ijin disini karena hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang saya harapkan, tolong dipertahankan pelayanan seperti ini dan tingkatkan terus pelayanan sebaik mungkin”. (wawancara dengan Bapak Wito yang beralamat di Jl. Jati Gang I RT 03 RW 04 Blitar di ruang tunggu).

Pendapat lain juga dikemukakan oleh masyarakat yang mengurus perijinan sebagai berikut:

“saya rasa para pegawai disini sudah mampu dan baik dalam menjalankan tugas-tugasnya, ini saya mengurus ijin reklame juga cepat selesainya sesuai dengan waktu yang ditetapkan” (wawancara dengan Bapak Very Krisdiyanto yang beralamat di Jl. Timor No 39 Blitar di ruang tunggu).

“pegawai disini dalam menangani berkas-berkas perijinan sudah cekatan, saya lihat sendiri ketika berkas dimasukkan dan syarat-syarat sudah lengkap mereka langsung memprosesnya dan kita tinggal menunggunya sampai perijinannya selesai. Mohon untuk dijaga kerja yang seperti ini” (wawancara dengan Bapak Agus Suprojo yang beralamat di Jl. Wilis III/23 Blitar di ruang tunggu)

Selanjutnya untuk lebih mengetahui penilaian masyarakat terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas**  
**Dalam Memberikan Pelayanan**

Kriteria	Jumlah	Prosentase
Tidak mampu	0	0%
Kurang mampu	1	5%
Mampu	15	75%
Sangat mampu	4	20%
Jumlah	20	100%

Sumber: Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kemampuan pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memadai, hal ini terlihat dari respon masyarakat sebesar 75% yang menyatakan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah mampu dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu. Jika melihat kemampuan pegawai tersebut, dapat dikatakan bahwa program *job description* yang diterapkan oleh kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah dimengerti oleh para pegawai.

## 2. Jenis-Jenis Perijinan Yang Ditangani

Berdasarkan Peraturan Walikota No 16 Tahun 2006 Tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mulai tanggal 1 Agustus 2006 sudah dapat menangani 17 perijinan seperti berikut :

1. Ijin Prinsip
2. Ijin Mendirikan Bangunan
3. Ijin Reklame
4. Surat Ijin Tempat Usaha
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 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 Bersalin/BKIA
  - b. Apotik
  - c. Pedagang Eceran Obat
  - d. Laboratorium Klinik
  - e. Praktek Berkelompok Dokter Umum/Spesialis/Gigi
  - f. Praktek Perorangan Dokter Umum/Spesialis/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.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan juga dari data yang diperoleh peneliti dari pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, jenis perijinan yang sering ditangani oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar saat ini adalah Ijin Reklame dan yang kedua Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Ijin reklame merupakan jenis perijinan yang paling banyak diurus oleh masyarakat sehingga ijin ini memberikan kontribusi yang cukup besar bagi PAD Kota Blitar. Berkaitan dengan ijin reklame ini Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berkoordinasi dengan satpol PP Kota Blitar untuk menertibkan reklame yang tidak berijin karena saat ini banyak reklame yang dipasang di Kota Blitar tanpa mendapat ijin dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Hal ini juga seperti yang diungkapkan Bapak Wikandrio, SH sebagai berikut:

“sampai saat ini masih banyak spanduk liar di pinggir jalan oleh karena itu spanduk atau reklame liar itu akan kita bongkar paksa dan pihak sponsor atau pemasang akan kami kenai denda. Sebenarnya jika masyarakat mau bersikap kooperatif maka hal seperti ini bisa dihindari” (wawancara tanggal 26 September 2007 jam 12.30 di ruang kerja beliau)

Ijin Mendirikan Bangunan merupakan jenis perijinan yang juga banyak diurus oleh masyarakat meskipun jumlahnya tidak sebanyak ijin reklame. Berkaitan dengan banyaknya pengurusan perijinan dari dua jenis perijinan tersebut, menunjukkan bahwa respon masyarakat terhadap kesadaran akan pentingnya surat ijin juga besar karena ijin mendirikan bangunan menjadi dasar hukum apabila di kemudian hari ada permasalahan berkaitan dengan bangunan yang didirikan dan juga ijin reklame yang dapat dijadikan bukti pemasangan reklame.

### 3. Mekanisme dalam proses pelayanan terpadu

Mekanisme pelaksanaan pelayanan terpadu meliputi bagaimana penyelenggaraan pelayanan terpadu yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dalam hal mekanisme ini melibatkan banyak faktor, diantaranya bagan alur proses pengurusan perijinan dan dasar hukum yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu. Berkaitan dengan dasar hukum ini, dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu satu atap Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berpedoman pada beberapa peraturan, diantaranya Peraturan Menteri 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, dan Peraturan Walikota No. 17 tahun 2006 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Naskah Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

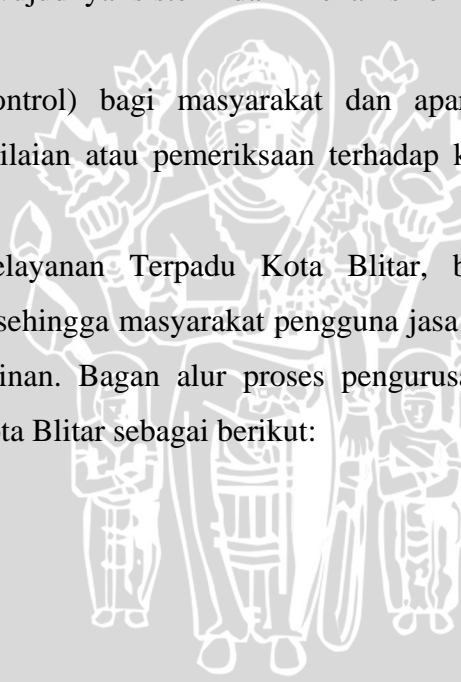
Untuk menerapkan peraturan –peraturan tersebut tentunya diperlukan juga SDM yang memahami dengan benar tentang peraturan tersebut sehingga ketika ada permasalahan di lapangan maka pegawai bisa menyelesaikan permasalahan tersebut. Selain itu pegawai dituntut untuk memiliki inovasi dalam memberikan pelayanan, tidak harus berpedoman terus kepada peraturan tersebut karena belum tentu penyelesaian permasalahan menurut peraturan dapat memuaskan masyarakat

padahal sasaran utama pelayanan adalah melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

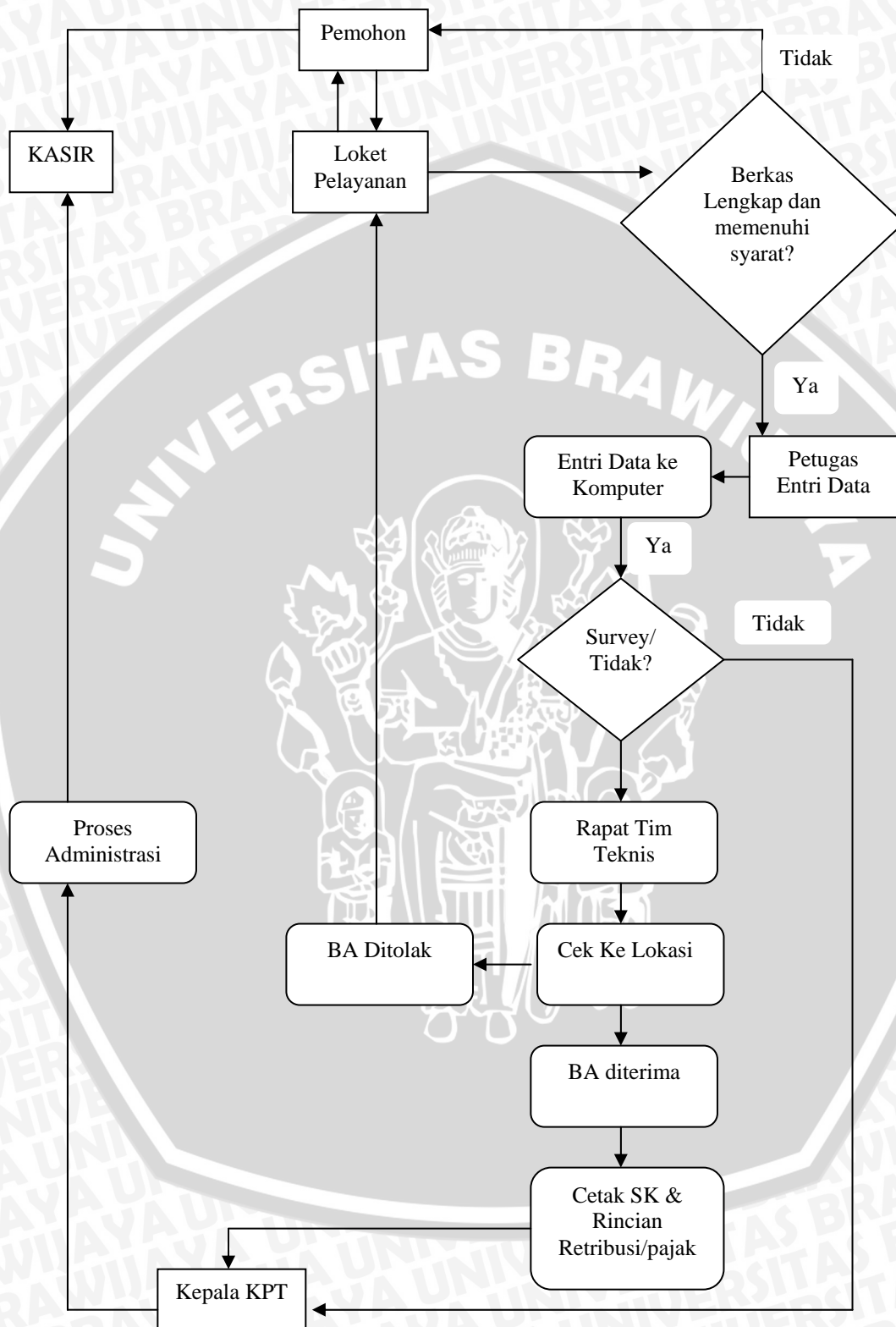
Sedangkan berkaitan dengan bagan alur, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan perijinan, tentunya diperlukan suatu pola penataan penanganan yang baik. Pola penataan yang dimaksud disini adalah suatu bagan alur dalam pengurusan perijinan. Bagan alur sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

1. Petunjuk kerja bagi penerima pelayanan
2. Informasi bagi penerima pelayanan
3. Media publikasi secara terbuka semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan
4. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien
5. Pengendali (kontrol) bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian atau pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, bagan alur ini dibuat sesederhana mungkin sehingga masyarakat pengguna jasa layanan tidak kesulitan untuk mengurus perijinan. Bagan alur proses pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:



**Gambar 3**  
**Bagan Alur Pengurusan Perijinan**



Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2007

Dari bagan tersebut dapat dijelaskan pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:

1. Pemohon atau Kuasa Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan Kantor Pelayanan Terpadu.
2. Formulir yang telah terisi dan dilengkapi dengan persyaratan lainnya diserahkan ke petugas pelayanan umum (*front officer*) sebanyak 2 (dua) rangkap (map).
3. 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.
4. Pengajuan perijinan yang tidak memerlukan survey di lapangan, langsung diproses dan surat ijinnya dapat dikeluarkan saat itu juga.
5. Perijinan yang memerlukan survey di lapangan akan dibahas Tim Teknis Perijinan guna menentukan kelayakan hasil akhir. Perijinan yang memerlukan survey ini antara lain Ijin Prinsip, Surat Ijin Tempat Usaha (SITU), Ijin Undang-Undang Gangguan (UUG/HO), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Reklame, Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah (IKD), Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK), Ijin Usaha Industri (IUI), Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Ijin Pelayanan Kesehatan.
6. Tim Teknis kemudian menerbitkan Berita Acara dan Rekomendasi Persetujuan bagi permohonan perijinan yang memenuhi unsur kelayakan, sedangkan permohonan yang tidak memenuhi kelayakan tidak diterbitkan dan berkas akan dikembalikan ke pemohon melalui Petugas Pelayanan (*front officer*) guna penyempurnaan lebih lanjut.
7. Permohonan yang memenuhi unsur kelayakan, dihitung Pajak atau Retribusinya serta Surat Ijinnya di proses dan diterbitkan.
8. Pemohon mengambil Surat Perijinan yang telah jadi melalui Kasir Kantor Pelayanan Terpadu dengan menunjukkan tanda terima berkas dan membayar pajak atau retribusinya dengan besaran sesuai dengan rincian pajak atau retribusi yang disampaikan kepada pemohon.

Untuk bagan alur pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, masyarakat tidak merasa kesulitan karena mereka cukup datang membawa



persyaratan yang dibutuhkan dan tinggal menunggu proses pengurusannya. Hal ini seperti yang diungkapkan masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai berikut:

“saya rasa prosedur pengurusan perijinan disini sudah jelas dan mudah, asal syarat-syaratnya lengkap bisa langsung ditangani seperti saya ini yang lagi mengurus ijin reklame, ngga lama nunggu sudah selesai” (wawancara dengan Bapak Very Krisdiyanto yang beralamat di Jl. Timor No 39 Blitar di ruang tunggu).

Pendapat masyarakat lain mengenai kemudahan prosedur pengurusan perijinan sebagai berikut:

“pengurusan perijinan sekarang ini mudah, tidak perlu kemana-mana karena semua sudah ditangani disini jadi cukup datang saja kesini semua sudah beres, hanya perlu lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya” (wawancara dengan Bapak Muslimin yang beralamat di Jl. Sonokeling 13 Rembang-Blitar di ruang tunggu).

Selanjutnya untuk mengetahui respon masyarakat mengenai prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 3**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar**

Kriteria	Jumlah	Prosentase
Tidak Mudah	2	10%
Kurang Mudah	0	0%
Mudah	14	70%
Sangat Mudah	4	20%
Total	20	100%

Sumber: Masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 20 masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, berdasarkan kriteria kemudahan prosedur pengurusan perijinan yang menyatakan mudah sebanyak 14 orang (70%), yang menyatakan sangat mudah 4 orang (20%), yang menyatakan tidak mudah 2 orang (10%) dan yang menyatakan kurang mudah tidak ada. Berdasarkan hasil survey tersebut dapat dikatakan bahwa prosedur yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak bingung dalam pengurusan perijinan.

Berkaitan dengan alur perijinan, untuk perijinan yang membutuhkan survey, biasanya tim survey dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar akan

datang mensurvey setelah tiga hari berkas tersebut masuk karena perlu rapat dengan tim teknis. Setelah ijin tersebut jadi, maka Kantor Pelayanan Terpadu akan menelepon pemohon yang bersangkutan untuk mengambil ijinnya sekaligus membayar biayanya. Untuk ijin yang tidak memerlukan survey berkasnya bisa langsung diproses saat itu juga sehingga pemohon bisa menunggunya.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, proses mekanisme pengurusan perijinan ini sudah sesuai dengan apa yang menjadi dasar hukumnya, hal ini dikarenakan apabila ada salah satu bagian yang tidak mengerjakan tugasnya sebagaimana mestinya maka pengurusan perijinan tidak bisa berjalan. Hal ini seperti yang diungkapkan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:

“proses pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini seperti ban berjalan, jadi kalau ada salah satu bagian yang belum selesai atau tidak mau mengerjakan tugasnya maka pengurusan perijinan tidak bisa berjalan. Untuk menghindari hal seperti itu maka para pegawai disini dituntut untuk memiliki komitmen terhadap pekerjaannya” (wawancara dengan Bapak Wikandrio, SH tanggal 14 November 2007 jam 13:00 di ruang kerja beliau)

Meskipun mekanisme penyelenggaraan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menurut sebagian besar orang sudah mudah, akan tetapi dalam hal pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan masih ada kendala yaitu berkaitan dengan masalah penggambaran denah. Hal seperti ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan masih belum sederhana. Ini seperti yang dikemukakan oleh masyarakat sebagai berikut

“pengurusan IMB agar lebih dipermudah lagi, khususnya mengenai gambar rencana dan perhitungan konstruksi sebab masyarakat awam tentu tidak bisa membuat, berarti harus mengeluarkan dana untuk biaya jasa pembuatan gambar dan perhitungannya” (wawancara dengan Bapak Harto yang beralamat di Jl Halmahera 104 RT 03 RW 08 Klampok di ruang tunggu)

Berkaitan dengan Ijin Mendirikan Bangunan ini, jika Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tidak segera menemukan solusi pemecahannya maka tidak menutup kemungkinan masyarakat menjadi enggan mengurus IMB karena mereka merasa seperti dipersulit.

#### 4. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan perijinan.

Untuk mengurus perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, setiap orang harus menyertakan hal-hal terkait dengan apa yang akan diurusnya. Hal-hal inilah yang menjadi syarat dalam pengurusan perijinan. Syarat-syarat dalam setiap pengurusan perijinan umumnya berbeda, ditentukan oleh jenis perijinannya. Adapun syarat-syarat dalam masing-masing perijinan yang ditangani oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:

##### 1. Ijin Prinsip

###### Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemilik / Direktur / Penanggungjawab
3. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan (Bagi PT, Koperasi, CV, Fa, BPL, BUND, BUMN) yang telah didaftarkan di Pengadilan Negeri
4. Fotocopy surat keputusan dan pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan HAM bagi PT
5. Fotocopy Bukti Kepemilikan tanah / Sertifikat atau perjanjian sewa apabila tanah bukan milik sendiri.

##### 2. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

###### Persyaratan:

1. Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy tanda bukti hak atas tanah / sertifikat atau perjanjian sewa apabila tanah / bangunan yang akan digunakan orang lain
4. Pengantar dari kelurahan yang ditandatangani Lurah
5. Surat keterangan batas tanah
6. Pernyataan tidak keberatan / ijin dari para tetangga untuk konstruksi bangunan bertingkat
7. Denah lokasi / rencana tata letak bangunan
8. Gambar rencana bangunan (baru atau perubahan)
9. Perhitungan konstruksi bangunan (untuk 2 lantai atau lebih)
10. Fotocopy Ijin Prinsip (bagi yang dipersyaratkan)

11. Fotocopy Ijin Lokasi (bagi pemohon yang merupakan pengusaha pengembang perumahan).

3. Ijin Reklame

Persyaratan :

1. Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy tanda bukti penanggung jawab produk / jasa
4. Fotocopy perjanjian sewa apabila tanah / bangunan yang digunakan milik orang lain untuk reklame permanen atau semi permanen
5. Persyaratan tanah / lokasi yang akan ditempati tidak dalam sengketa
6. Denah lokasi / rencana letak reklame untuk reklame permanen
7. IMB (bagi reklame yang berpotensi membahayakan keselamatan masyarakat)
8. Ijin Prinsip (bagi reklame yang memerlukan penataan tata ruang).

4. Ijin Tempat Usaha (SITU)

Persyaratan :

1. Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemilik / Direktur / Penanggungjawab
3. Fotocopy bukti hak atas tanah / Sertifikat atau perjanjian sewa apabila tanah / bangunan bukan milik sendiri
4. Pengantar dari kelurahan yang ditandatangani Lurah
5. Denah lokasi / rencana tata letak bangunan
5. Undang-Undang Gangguan (UUG) / Hinder Ordonatie (HO)

Persyaratan :

1. Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemilik / Direktur / Ketua / Penanggungjawab
3. Fotocopy bukti kepemilikan tanah / Sertifikat atau sewa apabila tanah bukan milik sendiri
4. Fotocopy IMB
5. Fotocopy Ijin Prinsip dan Ijin Lokasi (bagi yang dipersyaratkan)
6. Pengantar dari kelurahan yang ditandatangani Lurah
7. Pernyataan tidak keberatan / Ijin dari tetangga

8. Denah lokasi / rencana tata letak bangunan
9. AMDAL / Rekomendasi UKL-UPL (bagi yang dipersyaratkan)
6. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemilik / Direktur / Ketua / Penanggungjawab
3. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan (bagi PT, Koperasi, CV, Fa, BPL, BUMD, BUMN) yang telah didaftarkan di Pengadilan Negeri
4. Fotocopy surat keputusan dan pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan HAM
5. Neraca awal perusahaan (bagi yang dipersyaratkan)
6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
7. Phas foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar
7. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemilik / Direktur / Ketua / Penanggungjawab
3. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan (bagi PT, Koperasi, CV, Fa, BPL, BUMD, BUMN) yang telah didaftarkan di Pengadilan Negeri
4. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan / Kantor Induk (bagi perusahaan yang berstatus Kantor Cabang/Pembantu/Agen/Perwakilan/ dan / Anak Perusahaan)
5. Fotocopy surat keputusan dan pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan HAM bagi PT
6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan atau pemilik
7. Fotocopy SITU / HO (bagi yang dipersyaratkan)
8. Pas foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar
8. Ijin Usaha Industri (IUI)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemilik / Direktur/ Ketua / Penanggungjawab
3. Fotocopy tanda sertifikat, kualifikasi dan kualifikasi dari asosiasi

4. Fotocopy SITU/HO (bagi yang dipersyaratkan mengajukan ijin SITU/HO)
5. Surat Keterangan dari kelurahan yang menyatakan benar-benar memiliki usaha
6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
7. Gambar denah kasar perusahaan
8. Pas foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar
9. Tanda Daftar Gudang (TDG)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
  2. Fotocopy KTP Pemilik / Penanggungjawab
  3. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan dan atau perubahan
  4. Fotocopy Ijin Prinsip (bagi yang dipersyaratkan)
  5. Fotocopy Ijin Lokasi (bagi yang dipersyaratkan)
  6. Fotocopy IMB
  7. Fotocopy NPWP Perusahaan
  8. Fotocopy SITU / HO
  9. Fotocopy SIUP dan TDP
  10. Fotocopy bukti kepemilikan gudang
  11. Fotocopy perjanjian pemakaian / penguasaan gudang dengan pemilik gudang (bagi yang menyewa)
  12. Surat keterangan dari Lurah setempat (bagi gudang yang lokasinya diluar alamat usahanya)
  13. Pas foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar
10. Ijin Trayek

Persyaratan :

1. Permohonan ijin tertulis (formulir disediakan)
  2. Fotocopy KTP
  3. Fotocopy STUK dan STNK
  4. Fotocopy Kartu Pengawasan
11. Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah

Persyaratan :

1. Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)

2. Fotocopy KTP
  3. Fotocopy tanda bukti penanggung jawab kegiatan
  4. Proposal penyelenggaraan keramaian
  5. Pengantar dari kelurahan (untuk penggunaan / penutupan jalan)
  6. Rencana jalan yang dipergunakan
  7. Pernyataan kesanggupan akan mengganti kerusakan fasilitas umum yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan kegiatan
12. Ijin Pemakaian Tempat Rekreasi dan Olahraga

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
  2. Fotocopy KTP
  3. Proposal penyelenggaraan keramaian
  4. Fotocopy penanggung jawab kegiatan
  5. Pernyataan kesanggupan akan mengganti kerusakan fasilitas umum yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan kegiatan
13. Ijin Pemakaian Gedung Graha Patria

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
  2. Fotocopy KTP
  3. Proposal penyelenggaraan keramaian
  4. Fotocopy penanggung jawab kegiatan
  5. Pernyataan kesanggupan akan mengganti kerusakan fasilitas umum yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan kegiatan
14. Ijin Pemakaian Kios/Los/Bedak/Bango Pasar di dalam dan di Lingkungan Pasar

Persyaratan :

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. Pas foto berwarna 4 x 6cm sebanyak 3 lembar
15. Ijin Pemakaian Toko/Kios/Bedak/Warung dan Gudang yang dikuasai Pemkot Blitar di luar Lingkungan Pasar

Persyaratan :

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 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar
16. Ijin Pelayanan Kesehatan Balai Pengobatan / Rumah Bersalin / BKIA

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemilik / Direktur / Penanggungjawab
3. Fotocopy akte pendirian (permohonan badab 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 6000)
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) SK (surat ijin praktek) dengan lokasi
  - d) SK terakhir dokter penanggung jawab bagi penanggung jawab
  - e) Daftar tariff
  - 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)

#### 17. Ijin Pelayanan Kesehatan (APOTIK)

##### Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (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 Surat 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. 6000,-

9. Asli dan fotocopy 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. 6000,-
18. Ijin Pelayanan Kesehatan (PEDAGANG ECERAN OBAT)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy Ijin Kerja Asisten Apoteker
3. Fotocopy KTP Pemohon / Penanggung jawab
4. Fotocopy denah bangunan
5. Fotocopy sertifikat tanah / perjanjian sewa menyewa
6. Fotocopy Ijasah Asisten Apoteker
7. Asli dan fotocopy surat ijin atasan (bagi penanggungjawab teknis PNS, anggota ABRI, dan pegawai instansi pemerintah lainnya)
8. Surat pernyataan kesediaan bekerja asisten apoteker sebagai penanggung jawab teknis bermaterai Rp. 6000,-
9. Surat pernyataan pemilik sarana tidak terlibat pelanggaran perundang-undangan di bidang obat bermaterai Rp. 6000,-
19. Ijin Pelayanan Kesehatan (LABORATORIUM KLINIK)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Surat pernyataan kesanggupan sebagai penanggung jawab teknis bermaterai Rp. 6000,- serta dilampiri ijasah serta Brevet, bila dokter ahli patologi klinik dan atau surat pengalaman kerja di bidang laboratorium  $\pm$  3 tahun apabila dokter umum, yang ditandatangani oleh atasan langsung / direktur
3. Surat pernyataan kesanggupan sebagai analis bermaterai Rp. 6000,- serta dilampiri ijasah
4. surat pernyataan kesanggupan sebagai perawat bermaterai Rp. 6000,- serta dilampiri ijasah

5. Surat pernyataan kesediaan mengikuti pemantapan mutu dilengkapi materai Rp. 6000,- dan diketahui 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
20. Ijin Pelayanan Kesehatan (PRAKTEK BERKELOMPOK DOKTER UMUM / SPESIALIS / GIGI)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy Pemilik / Direktur / Penanggung jawab
3. Fotocopy akte pendirian (pemohon berbadan hukum atau riwayat pekerjaan pimpinan sarana kesehatan dimaksud yang disahkan oleh instansi yang berwenang bermaterai Rp. 6000,-)
4. Fotocopy SITU / HO
5. Asli surat pernyataan kesediaan mantaati peraturan perundang-undangan yang berlaku oleh pimpinan yayasan / sarana kesehatan yang dimaksud bermaterai Rp. 6000,-
6. Daftar tenaga
7. Struktur organisasi pelayanan kesehatan yang beruraikan dalam pembagian tugas dan fungsi pelayan
8. Pernyataan kesediaan bekerja sebagai penanggung jawab dan staf pelaksana (setiap nekerja)
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 standart dan peralatan gawat darurat sederhana sesuai dengan spesialisasinya

13. Fotocopy sertifikat tanah / perijinan 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
21. Ijin Pelayanan Kesehatan (PRAKTEK PERORANGAN DOKTER UMUM / SPESIALIS / GIGI)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (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 dilegarisir 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 sebanyak 3 lembar dan ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar
22. Ijin Pelayanan Kesehatan (PRAKTEK PERORANGAN BIDAN)

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemohon
3. Fotocopy Ijasah Bidan
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 profesional
8. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar

### 23. Ijin Pelayanan Kesehatan (PRAKTEK PERORANGAN PERAWAT)

#### Persyaratan :

1. Permohonan tertulis (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Pemohon
3. Fotocopy Ijasah Ahli Madya atau ijasah 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 profesional
8. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar

### 24. Ijin Pelayanan Kesehatan (PRAKTEK TUKANG GIGI)

#### Persyaratan :

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 cm sebanyak 3 lembar

### 25. Ijin Pelayanan Kesehatan (PRAKTEK PENGOBATAN TRADISIONAL)

#### Persyaratan :

1. Permohonan tertulis (formulir disediakan)
2. Biodata pengobat tradisional
3. Fotocopy KTP Pemohon / paspor untuk TKA
4. Surat keterangan kepala desa/lurah setempat sebagai pengobat tradisional
5. Rekomendasi dari asosiasi / organisasi professional di bidang pengobatan tradisional yang bersangkutan
6. Rekomendasi dari kejaksaan (bagi pengobat tradisional dengan pendekatan supranatural) dan dari Kantor Departemen Agama (bagi pengobat dengan pendekatan agama)

7. Fotocopy sertifikat tanah / ijasah pengobat tradisional (bila ada)
8. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 3 lembar

#### 26. Ijin Pelayanan kesehatan (OPTIKAL)

##### Persyaratan :

1. Permohonan tertulis (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP / KSK Pemohon
3. Fotocopy SIUP / TDP
4. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan yang disahkan oleh Notaris setempat jika pemohon atas nama CV/PT
5. Fotocopy ijasah / sertifikasi refraksionis optisien
6. Fotocopy KTP / KSK / Surat Keterangan Produk Sementara Penanggungjawab
7. Surat penunjukan penanggung jawab dari pemilik perusahaan
8. Surat pernyataan yang ditandatangani oleh calon penanggung jawab optikal yang akan didirikan menyatakan bahwa bersedia menjadi penanggung jawab bermaterai Rp. 6000,-
9. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani dari dokter pemerintah setempat / dokter swasta
10. Denah gedung / ruang yang akan digunakan sebagai penyelenggaraan optikal
11. Daftar kelengkapan optikal yang akan dipakai
12. Pas foto ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 lembar dan ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar

#### 27. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

##### Persyaratan :

1. Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp. 6000,- (formulir disediakan)
2. Fotocopy KTP Direktur / Penanggung jawab
3. Fotocopy tanda sertifikasi, kualifikasi, dan kklasifikasi dari asosiasi
4. Fotocopy Tanda Daftar / Registrasi dari Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK)
5. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan
6. Surat keterangan bukan PNS/TNI/Polri

7. Surat keterangan domisili perusahaan yang disahkan lurah setempat
  8. Surat pernyataan Direktur / Penanggung jawab perusahaan tidak merangkap sebagai pengurus pada perusahaan jasa konstruksi lainnya
  9. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
  10. Fotocopy ijasah dan KTP bagi pekerja tenaga teknik tugas penuh (T3P) dan non T3P
  11. Surat pernyataan T3P dengan kop surat perusahaan dan bermaterai Rp. 6000,-
  12. Daftar peralatan kantor
  13. Daftar pengalaman perusahaan (fotocopy SPK 3 tahun terakhir)
  14. Neraca perusahaan tahun terakhir
  15. Gambar denah kantor dan foto kantor yang memuat nama perusahaan
  16. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 lembar
28. Pengesahan Akta Pendirian Koperasi

Persyaratan :

1. Permohonan tertulis (formulir disediakan)
2. Dua rangkap akta pendirian koperasi (AD), satu diantaranya bermaterai Rp. 6000,-
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 pegawai
7. Neraca awal koperasi
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

## 29. Pendaftaran Ulang Badan Hukum Koperasi

### Persyaratan :

1. Permohonan tertulis (formulir disediakan)
2. Fotocopy Akta Pendirian Koperasi
3. Fotocopy neraca komperatif 2 tahun terakhir
4. Fotocopy laporan laba / rugi 2 tahun terakhir
5. Berita acara susunan pengurus koperasi

Persyaratan perijinan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sangat banyak, sehingga bagi masyarakat awam biasanya merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan tersebut. Untuk mengatasi hal ini, oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menyiapkan pegawainya untuk memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat yang akan mengurus perijinan karena disana tidak disediakan papan yang menjelaskan mengenai persyaratan tersebut. Ketika hal ini ditanyakan oleh peneliti kepada pegawai disana, mereka mengatakan bahwa lebih baik menjelaskan secara langsung sehingga masyarakat bisa mengerti dan jika ada pertanyaan bisa langsung disampaikan.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, pada umumnya masyarakat awam yang akan mengurus perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk masalah persyaratan mereka harus bertanya dahulu kepada petugas loket pelayanan yang kemudian akan dijelaskan mengenai persyaratannya sekaligus diberi formulir untuk pengurusan perijinan yang bersangkutan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dalam pemenuhan persyaratan masih kurang karena masyarakat harus bertanya dahulu tentang persyaratannya baru kemudian dipenuhi. Akan lebih baik lagi apabila Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar memasang pengumuman atau menyebar brosur kepada masyarakat mengenai persyaratan ini sehingga masyarakat bisa tahu persyaratan yang dibutuhkan tanpa harus bertanya ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Sampai saat ini, jika ada masyarakat yang mengurus perijinan dan kurang lengkap persyaratannya biasanya para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menganjurkan untuk melengkapi dahulu persyaratannya. Hal ini seperti yang diungkapkan pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:



“kalau ada masyarakat yang mengajukan persyaratan yang kurang lengkap kita tidak mau memprosesnya sebelum mereka melengkapinya dahulu karena itu sudah menjadi aturan pokok disini, berkas yang tidak lengkap tersebut akan dikembalikan lagi agar di penuhi persyaratannya dan biasanya masyarakat mau mengerti akan kekurangan tersebut” (wawancara dengan Ibu Sri Wulandari, A.Ma selaku staf pada tanggal 31 Oktober 2007 jam 13:00 di loket pelayanan)

Berkaitan dengan persyaratan yang kurang lengkap, sampai saat ini jarang terjadi di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar karena sebelum mengurus perijinan, biasanya masyarakat bertanya dahulu kepada petugas loket mengenai persyaratannya dan setelah dijelaskan baru mereka memenuhi persyaratan tersebut. Kemudahan dalam pemenuhan persyaratan ini seperti yang diungkapkan beberapa masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai berikut:

“syarat-syarat untuk pengurusan perijinan disini saya rasa sudah jelas karena kemarin saya sudah datang kesini untuk bertanya mengenai persyaratannya dan sudah dijelaskan semuanya jadi saya tidak perlu bolak-balik lagi untuk memenuhi persyaratan yang kurang lengkap” (wawancara dengan Ibu Marmiatur yang beralamat di SD Rembang I Jl. Palem No. 27 Blitar di ruang tunggu)

“saya rasa persyaratan pengurusan perijinan disini sudah jelas semuanya, walaupun ada orang awam yang baru pertama kali kesini mengurus kesini dan belum mengerti persyaratannya bisa tanya langsung ke petugas loket atau mengambil brosur yang sudah disediakan” (wawancara dengan Bapak M. Zainudin yang beralamat di Jl. Dieng No. 40 Blitar di ruang tunggu)

Dari wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna jasa pelayanan tersebut dapat diketahui bahwa umumnya masyarakat sudah tidak kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang diajukan, selain itu persyaratan yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga sudah sesuai dengan jenis perijinan yang akan diurus sehingga masyarakat tidak kebingungan. Hal ini seperti yang terlihat dalam tabel survey tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sebagai berikut

**Tabel 4**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Kesamaan Persyaratan Pelayanan**  
**dengan Jenis Pelayanannya**

Kriteria	Jumlah	Prosentase
Tidak Sesuai	0	0%
Kurang Sesuai	1	5%
Sesuai	18	90%
Sangat Sesuai	1	5%
Jumlah	20	100%

Sumber: Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar  
 Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar merasa bahwa syarat yang ditetapkan sudah sesuai dengan perijinan yang akan mereka urus. Hal ini dibuktikan dengan hasil survey dari 20 masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, yang menyatakan bahwa syaratnya sesuai sebanyak 18 orang (90%).

Berkaitan dengan masalah seputar persyaratan, jika ada masyarakat yang merasa kesulitan dengan masalah persyaratan ini biasanya terjadi pada pengurusan ijin yang bertahap seperti pada kasus pendirian suatu perusahaan, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Chairul Effendi, S.Sos selaku Kasi Informasi dan Retribusi sebagai berikut

“suatu perusahaan yang akan berdiri pertama harus mengurus ijin prinsip dahulu kemudian IMB, HO, nah disini biasanya masalah persyaratan muncul karena untuk mengurus IMB syarat yang sudah ada pada ijin prinsip tidak perlu di bawa lagi sehingga persyaratan tersebut tidak menumpuk dan disinilah biasanya masyarakat tidak mengerti”  
 (wawancara tanggal 26 September 2007 jam 12.45 diruang kerja beliau)

Untuk mengatasi permasalahan perijinan yang bertahap tersebut, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menyarankan agar pemohon dalam mengurus ijinnya dilakukan secara bertahap. Dalam kasus tersebut seharusnya pemohon menunggu dahulu pengurusan ijin prinsipnya sampai selesai baru kemudian mengurus IMB dan jika sudah selesai baru HO sehingga syarat-syaratnya tidak menumpuk.

#### 5. Hasil Pelaksanaan Pelayanan Terpadu

Hasil penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu:

1. Kualitas pelayanannya
2. Kuantitas pelayanannya dan
3. Waktu penyelesaian pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari banyak sedikitnya keluhan masyarakat yang mengurus perijinan, semakin sedikit keluhan dari masyarakat maka semakin baik kualitas pelayanannya. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, keluhan masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar masih saja ada, biasanya masyarakat mengeluhkan mengenai Ijin Mendirikan Bangunan. Untuk Ijin Mendirikan Bangunan, keluhan masyarakat biasanya mengenai penggambaran denah, hal ini seperti yang dialami oleh Bapak Harto yang akan mengurus Ijin Mendirikan Bangunan

“agar persyaratan lebih diperjelas lagi, khususnya gambar rencana dan perhitungan konstruksi, sebab masyarakat awam tentu tidak bisa membuat berarti harus mengeluarkan dana untuk biaya jasa pembuatan gambar dan perhitungan” (wawancara dengan Bapak Harto yang beralamat di Jl Halmahera 104 RT 03 RW 08 Klampok di ruang tunggu).

Untuk menjelaskan keluhan dari masyarakat seputar perijinan ini, maka pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berusaha untuk menjelaskan sedetail mungkin mengenai permasalahan tersebut sehingga masyarakat bisa mengerti akan permasalahannya. Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak Chairul Effendi, S.Sos selaku Kasi Informasi dan Retribusi sebagai berikut:

“setiap ada permasalahan yang datang, kami siap membantu menyelesaikan permasalahan tersebut, dalam hal Ijin Mendirikan Bangunan, kalau masyarakat kurang jelas dengan penjelasan kami bisa ikut dalam rapat teknis sehingga masyarakat bisa tahu permasalahan yang sebenarnya” (wawancara tanggal 14 November 2007 jam 12:45 di ruang kerja beliau).

Berkaitan dengan keluhan dari masyarakat ini, tidak setiap hari terjadi dan apabila ada keluhan dari masyarakat bisa diselesaikan dengan baik sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar baik.

Aspek kedua untuk melihat hasil pelaksanaan pelayanan terpadu adalah dari segi kuantitas. Kuantitas disini adalah banyaknya perijinan yang berhasil diselesaikan sesuai dengan target yang ditetapkan. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat diketahui bahwa jumlah perijinan

yang berhasil ditangani dalam satu bulan sudah sesuai dengan jumlah perijinan yang masuk. Hal ini seperti yang terlihat dalam tabel berikut ini

**Tabel 5**  
**Rekapitulasi Jumlah Perijinan Yang Ditangani Bulan September 2007**

No	Nama Perijinan	Jumlah Permohonan Masuk	Jumlah SK Selesai (Belum diambil)	Jumlah SK Selesai (Sudah Diambil)
1	Ijin Tempat Usaha	12	4	8
2	Ijin HO	-	-	-
3	Ijin IMB	31	6	25
4	Ijin Reklame	242	63	179
5	Sewa Tanah	-	-	-
6	Ijin Pemakaian Graha Patria	2	1	1
7	Ijin Pendirian Terop	2	-	2
8	Ijin Pemakaian Tanah Untuk Bahan Bangunan	3	-	3
9	Ijin Pemakaian GOR Sasana Krida	76	10	66
10	Ijin Pemakaian Lapangan Tenis	28	3	25
11	Ijin Pemakaian Stadion Patria	3	-	3
12	Ijin Trayek	2	-	2
13	Ijin Usaha Konstruksi	2	1	1
14	Ijin Usaha Industri	1	-	1
15	Ijin Usaha Perdagangan	29	9	20
16	Ijin Pelayanan Kesehatan	25	-	25
17	Tanda Daftar Perusahaan	16	5	11

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2007

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kinerja Kantor Pelayaann Terpadu Kota Blitar dalam menangani perijinan sudah baik karena setiap perijinan yang masuk langsung dikerjakan sehingga tidak ada perijinan yang menumpuk. Selain itu, untuk perijinan yang tidak memerlukan survey pengurusannya dapat ditunggu di tempat sehingga selesainya lebih cepat. Hal ini seperti yang diungkapkan bapak Chairul Effendi, S.Sos selaku Kasi Informasi dan Retribusi sebagai berikut:

“Pengurusan perijinan di sini sedapat mungkin segera diselesaikan biar tidak ada perijinan yang menumpuk, untuk menghindari hal seperti itu

maka setiap pegawai disini harus kerja keras ketika ada berkas perijinan yang masuk karena hal ini juga berpengaruh pada penilaian masyarakat terhadap kerja para pegawai disini” (wawancara tanggal 19 November 2007 jam 10:00 di ruang kerja beliau)

Berkaitan dengan berkas perijinan yang sudah selesai tetapi belum diambil ini biasanya orang yang mengajukan permohonan belum sempat mengambilnya padahal setiap perijinan yang sudah selesai pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar selalu menghubungi orang yang mengurus perijinan tersebut untuk segera mengambilnya.

Aspek ketiga untuk melihat hasil penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah dari aspek ketepatan waktu pengurusan perijinan. Ketepatan waktu ini mencerminkan kedisiplinan pegawai dalam menangani perijinan. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan dan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang mengurus ijin di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, dapat dikatakan waktu yang diperlukan untuk mengurus perijinan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini seperti yang diungkapkan masyarakat seperti berikut:

“saya rasa untuk waktu pengurusan perijinan disini sudah sesuai karena saya sudah membuktikannya sendiri, untuk pengurusan reklame saya menunggu 3 hari sudah beres” (wawancara dengan ibu Iga Salsabila yang beralamat di Jl Palem No. 33 Blitar di ruang tunggu)

“waktu pengurusan perijinan disini sudah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh pegawainya jadi saya tidak perlu khawatir akan perijinan yang saya urus. Tinggal menunggu di rumah nanti kalau sudah tiba waktunya juga dihubungi” (wawancara dengan bapak Muhaimin yang beralamat di Jl. Barito No. 23 Blitar di ruang tunggu)

Selain wawancara tersebut, penilaian masyarakat terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan juga bisa dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 6**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan**

Kriteria	Jumlah	Prosentase
Selalu Tidak Tepat	0	0%
Kadang-Kadang Tepat	4	20%
Banyak Tepatnya	12	60%
Selalu Tepat	4	20%
Jumlah	20	100%

Sumber: Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menganggap bahwa waktu pengurusan perijinan sudah tepat, hal ini terlihat dari jumlah 60% masyarakat pengguna perijinan yang menyatakan banyak tepatnya. Hal seperti ini memperlihatkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya tinggi karena mereka berhasil menyelesaikan berkas perijinan tepat pada waktunya. Selain itu dengan ketepatan waktu pengurusan perijinan ini tingkat kepuasan masyarakat juga dapat meningkat karena masyarakat merasa senang perijinannya cepat selesai.

## **2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu**

### **1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Terpadu**

Penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar didukung oleh beberapa faktor yang dapat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan. Faktor-faktor ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Wikandrio selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai berikut:

“faktor pendukung itu ada empat, yang pertama adalah regulasi atau dasar hukum, yang kedua Sumber Daya Manusia yang memadai baik kualitas maupun kuantitas, yang ketiga adalah sosialisasi pada masyarakat menyangkut mekanisme pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu, dan yang terakhir adalah sarana prasarana yang memadai” (wawancara tanggal 25 September 2007 jam 13.00 di ruang kerja beliau)

#### **a) Regulasi**

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya harus memiliki dasar hukum sebagai landasannya. Dasar hukum ini bertujuan sebagai payung hukum bagi organisasi tersebut. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar memiliki beberapa dasar hukum yang membantu dalam menjalankan kegiatannya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dasar hukum yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat dibedakan dua, yaitu dasar hukum pembentukan kantor dan dasar hukum untuk menjalankan kegiatan di bidang pelayanan terpadu. Dasar hukum pembentukan kantor seperti yang telah diutarakan diatas, sangat membantu untuk menjelaskan tentang kedudukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dan tugas

pokok dan fungsi dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini. Dengan adanya dasar hukum tentang pembentukan kantor ini berdirinya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini sah secara hukum. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Bapak Wikandrio selaku Kepala Kantor Pelayan Terpadu Kota Blitar

“regulasi atau peraturan perundang-undangan itu harus jelas, yang menjadi payung hukum tugas pokok dan operasional Kantor Pelayanan Terpadu sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa menjadi baik” (wawancara tanggal 25 September 2007 jam 13.00 di ruang kerja beliau)

Dasar hukum lainnya adalah tentang operasional Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dalam menjalankan kegiatannya memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentunya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus memiliki landasan operasional, dalam hal ini landasan operasionalnya adalah Peraturan Walikota No 16 Tahun 2006 Tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, Peraturan Walikota No 17 Tahun 2006 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Naskah Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dan juga SK Walikota Nomor 199/315/HK/422.010.2/2006 Tentang Pembentukan Tim Teknis Perijinan Yang Dilayani Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

#### b) Sumber Daya Manusia (SDM)

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, SH sebagai berikut:

“SDM inilah yang menurut saya sangat penting, kemampuan SDM, moral SDM itu sangat berpengaruh pada pelayanan, meskipun sistemnya kurang sempurna tapi kalau SDM nya memadai itu bisa tertutupi” (wawancara tanggal 25 September 2007 jam 13.00 di ruang kerja beliau)

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sampai saat ini mempunyai pegawai dengan jumlah seluruhnya 19 orang. Untuk mengetahui lebih jauh komposisi pegawai tersaji dalam tabel berikut

**Tabel 7**  
**Komposisi 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, 2007

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berlatar belakang pendidikan yang bermacam-macam. Dimulai dari S1 sebanyak 9 orang (47,37%), diploma sebanyak 2 orang (10,53%), SMU sebanyak 7 orang (36,84%) dan SD sebanyak 1 orang (5,26%).

**Tabel 8**  
**Komposisi 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, 2007

Tabel diatas menunjukkan status pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 14 orang (73,68%) dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) sebanyak 5 orang (26,32%).

Untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, pegawai disana juga mengikuti diklat yang diselenggarakan oleh instansi yang berwenang. Diklat yang pernah diikuti oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar secara garis besar terbagi menjadi dua, yaitu diklat jabatan dan diklat fungsional. Untuk diklat jabatan, pegawai yang sudah mengikuti diklat pimpinan IV dan III ada 1 orang dan untuk diklat pimpinan IV saja ada 4 orang. Untuk diklat fungsional, pegawai yang sudah mengikuti diklat pelayanan prima ada 4 orang. Jumlah pegawai yang sudah mengikuti diklat ini memang masih sedikit, hal ini karena Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar masih relatif baru sehingga para pegawai disana juga masih baru. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Mariyoto, SE selaku Kasubag TU:



“begini ya mas, karena kantor ini masih baru dan juga pegawainya baru semua maka belum banyak diklat yang diikuti. Untuk sementara hanya diklat jabatan dan fungsional saja yang pernah diikuti akan tetapi untuk kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi program diklatnya biar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat semakin baik” (wawancara tanggal 14 Agustus 2007 jam 10.00 di ruang kerja beliau)

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, faktor kemampuan SDM ini sangat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai di Kantor Pelayanan 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.

### c) Sosialisasi Kepada Masyarakat

Untuk meningkatkan kerjasama masyarakat pengguna jasa pelayanan, terutama pemohon perijinan maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mengadakan sosialisasi yang dilaksanakan pada wilayah sasaran. Sosialisasi yang dilakukan berkaitan dengan pengadaan spanduk, umbul-umbul, leaflet dan baliho. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Wikandrio, SH selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar:

“pelaksanaan sosialisasi disini bermacam-macam, bisa melalui media cetak dan elektronik. Untuk media cetak bisa melalui surat kabar, pamflet, penyebaran buku-buku, spanduk, baliho, dan lain-lain, untuk media elektronik melalui radio-radio yang ada di Kota Blitar. Selain itu sosialisasi juga bisa dilakukan di kecamatan-kecamatan dengan mengumpulkan warga sekitar atau dengan temu pelanggan, yaitu mengumpulkan pengusaha-pengusaha dan masyarakat pengguna jasa perijinan” (wawancara tanggal 28 Agustus 2007 jam 12.30 di ruang kerja beliau).

Langkah sosialisasi dianggap cukup efektif untuk mengundang masyarakat mengurus perijinannya mengingat keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu relatif masih baru berdasarkan Perda Nomor 4 tahun 2003 dan SK Walikota Blitar Nomor 34 Tahun 2003 dengan kewenangan mengurus 10 jenis perijinan dan itupun hanya sebagai *‘front office’* yang selanjutnya disempurnakan dengan Peraturan Walikota Blitar Nomor 16 Tahun 2006 dan Nomor 17 Tahun 2006, terhitung mulai tanggal 1 Agustus 2006 Kantor Pelayanan Terpadu melayani 17 perijinan dan berwenang menandatangani naskah perijinan secara langsung sehingga tujuan semula yaitu mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan yang cepat,

murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan adanya peningkatan hak-hak masyarakat melalui sistem layanan satu pintu (*one stop service*) dapat terwujud. Pelaksanaan sosialisasi di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar saat ini dapat dibidang berhasil, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Chairul Effendi, S.Sos sebagai berikut:

“program sosialisasi disini sudah berjalan baik, ini terlihat dengan kesadaran masyarakat untuk mengurus sendiri ijinnya, jadi mereka sudah tidak menitipkan ijinnya pada orang lain. Kalau dulu orang mau mengurus IMB pasti titip ke Dinas PU sehingga yang menguruskan ijin orang PU tapi sekarang sudah lain, masyarakat sudah mau datang sendiri ke KPT” (wawancara tanggal 26 September 2007 Jam 13:00 di ruang kerja beliau).

Selain itu dari masyarakat yang datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar umumnya mereka sudah mengetahui jika akan mengurus perijinan langsung datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tidak perlu ke dinas terkait. Ini seperti yang diungkapkan responden sebagai berikut:

“dulu saya mengurus IMB masih ke PU, tapi setelah adanya pemberitahuan di koran dan radio tentang KPT sekarang saya jadi tahu kalau mengurus IMB tidak perlu datang ke PU karena semua di urus disini” (wawancara dengan Bapak Harto yang beralamat di Jl. Halmahera 104 RT 03 RW 08 Klampok di ruang tunggu).

Keberhasilan program sosialisasi ini juga bisa dilihat pada jumlah perijinan yang meningkat setelah adanya sosialisasi. Hal ini seperti yang terlihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 9**  
**Perbandingan Jumlah Ijin Sebelum dan Sesudah Sosialisasi**

No	Jenis Ijin	Sebelum Sosialisasi (Tahun 2005)	Sesudah Sosialisasi (Tahun 2006)
1	Ijin Reklame	778	1011
2	Ijin Prinsip	10	3
3	Ijin Mendirikan Bangunan	240	512
4	Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah	176	164
5	Ijin Trayek	41	51
6	Ijin Tempat Usaha	238	222
7	Ijin Pemakaian Kios (non pasar)	15	3
8	Ijin Pemakaina Kios (pasar)	713	*)
9	Ijin Rekreasi dan Olah Raga	524	384
10	Ijin pemakaian Gedung dan Bangunan	58	56
11	Ijin Daftar Ulang Koperasi	0	0
12	Ijin Daftar Gudang	0	3

13	Ijin Usaha Perdagangan	*)	88
14	Ijin Usaha Industri	*)	10
15	Ijin Daftar Perusahaan	*)	92
16	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	*)	4
17	Ijin Pelayanan Kesehatan	*)	1

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2007

Keterangan: \*) dikelola dinas terkait

#### d) Sarana dan Prasarana

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar memiliki sarana dan prasarana yang diharapkan dapat membantu kelancaran pelaksanaan pelayanan perijinan. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 10**  
**Daftar Inventaris Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar**

NO	JENIS BARANG	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Gedung	1 Unit	Baik
2.	AC 2 PK	3 Unit	Baik
3.	AC 1 PK	1 Unit	Baik
4.	Meja Kerja 1 Biro	2 Buah	Baik
5.	Meja Kerja ½ Biro	15 Buah	Baik
6.	Kursi Putar Sandaran Tangan	5 Buah	Baik
7.	Kursi Kerja Putar	9 Buah	Baik
8.	Kursi Hadap	12 Buah	Baik
9.	Meja Kursi Tamu	1 Set	Baik
10.	Kursi Tunggu	2 Set	Baik
11.	Almari Buku	2 Buah	Baik
12.	Meja Pelayanan	4 Buah	Baik
13.	Komputer Pentium 4	22 Unit	Baik
14.	Printer Epson LQ 2180	1 Unit	Baik
15.	Printer Epson LQ 300	1 Unit	Baik
16.	Almari File	1 Buah	Baik
17.	Brankas Brother A.III/L	1 Buah	Baik
18.	TV Color AKARI 21 Inch	1 Unit	Baik
19.	Mesin Ketik Brother 15 Inci	1 Unit	Baik
20.	Filing Cabinet 3 Laci	4 Unit	Baik
21.	Filing Cabinet 2 Laci	3 Unit	Baik
22.	Printer Canon 2100 SP	5 Unit	Baik
23.	UPS 500 VA	7 Unit	Baik
24.	Server IBM Series 205	1 Unit	Baik
25.	HDN Backup Server 36 GB	1 Unit	Baik
26.	UPS UCL 2000 VA Online	1 Unit	Baik

27.	Rak Monitor Server	1 Unit	Baik
28.	Serial HUB 10/100/ MB. 24 Port/ Auto	1 Unit	Baik
29.	Sepeda Motor Honda Legenda	3 Unit	Baik
30.	Printer HP Deskjet 3828	2 Unit	Rusak
31.	Mesin Faximile Panasonic	1 Unit	Baik
32.	Mesin Hitung	1 Unit	Baik
33.	Komputer Notebook	1 Unit	Baik
34.	Printer Komputer Prima MP 810	1 Unit	Baik
35.	Printer Komputer Prima IP 220	2 Unit	Baik
36.	Scanner Umax Astra 6850	1 Unit	Baik
37.	Kamera Digital Ex 7525	1 Unit	Baik
38.	LCD Proyektor Sony UPL C520.2500	1 Unit	Baik
39.	Stereo Mixer 12 Chanel	1 Unit	Baik
40.	Amplifier Tipe M-270, 800 W	1 Unit	Baik
41.	Salon Lengkap	2 Set	Baik
42.	DVD Vitron Tipe PUD-807	1 Unit	Baik
43.	Pesawat Telepon	2 Unit	Baik

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2007

Keberadaan sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan memang sangat membantu dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan terpadu. Pelayanan terpadu yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah menerapkan sistem komputerisasi sehingga memudahkan pegawai dalam memproses perijinan sehingga apabila sarana ini ada yang rusak salah satu maka hal ini bisa menghambat proses pengurusan berkas perijinan.

Berkenaan dengan jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, hal ini dirasa sudah cukup memadai dengan jumlah pemohon yang mengurus perijinan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Chairul Effendi S.Sos sebagai berikut:

“saya rasa untuk ukuran kota Blitar seperti ini sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu sudah mencukupi, buktinya masyarakat juga sudah bisa terlayani dengan baik dan proses pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan sebagaimana mestinya” (wawancara tanggal 27 September 2007 jam 13:00 di ruang kerja beliau)

## 2. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tidak selamanya berjalan sesuai dengan prosedur, ada juga kendala yang dihadapi oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Kendala-kendala tersebut yang nantinya dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Kendala tersebut antara lain:

#### 1. Kurangnya Jumlah Pegawai

Kuantitas dari SDM sangat berpengaruh pada penyelenggaraan pelayanan terpadu, jika kuantitas ini kurang maka akan berakibat pada tersendatnya proses pelayanan. Jumlah pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang hanya 19 orang dianggap terlalu sedikit dibandingkan dengan berkas perijinan yang harus ditangani. Meskipun kemampuan pegawainya sudah memadai akan tetapi jika jumlah pegawainya kurang maka hal ini bisa memperlambat proses pengurusan perijinan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Chairul Effendi sebagai berikut:

“jumlah pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu ini kurang sekali, saya sudah sering bahas masalah ini ketika ada rapat intern tapi sampai saat ini masih belum ada penambahan jumlah pegawai. Minimal itu jumlah pegawai 30 orang” (wawancara tanggal 27 September 2007 jam 13:00 di ruang kerja beliau)

Untuk mengatasi permasalahan kurangnya pegawai ini maka saat ini para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam bekerja mereka saling membantu satu sama lain, atau merangkap pekerjaan pegawai lain. Misalnya ketika semua staf sedang sibuk memproses perijinan kemudian ada berkas masuk lagi maka Kepala TU tidak segan-segan untuk melayani orang yang akan mengurus perijinan tersebut, hal ini terpaksa dilakukan demi kelancaran pelayanan.

#### 2. Tidak lengkapnya persyaratan permohonan yang diajukan oleh masyarakat sehingga pemrosesan permohonan jadi terhambat. Adanya dokumen yang hilang akan semakin memperlama proses pelayanan. Apabila ada hal seperti ini, dokumen tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk segera dilengkapi. Untuk mengatasi hal seperti ini Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar lebih banyak mengadakan sosialisasi tentang mekanisme pengurusan perijinan sehingga diharapkan masyarakat lebih paham dengan syarat-syarat dalam pengurusan perijinan. Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Wikandrio, SH selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

“hambatan dari pemohon biasanya berkas yang kurang lengkap, akan tetapi dari waktu ke waktu hambatan ini bisa dikurangi dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat sehingga persyaratan-persyaratan yang kurang tersebut

bisa dilengkapi oleh masyarakat, selain itu customer service saya didepan juga membantu pemohon dalam memenuhi persyaratan tersebut” (wawancara tanggal 28 Agustus 2007 jam 12.30 di ruang kerja beliau).

## C. Pembahasan

### 1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu

Semenjak bergulirnya reformasi birokrasi, maka setiap organisasi yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk memperbaiki dirinya demi mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat. Hal ini seperti yang dikatakan Miftah Thoha bahwa setelah kekuasaan orde baru yang dipimpin Soeharto berakhir, terbitlah harapan baru untuk melakukan perbaikan birokrasi pemerintahan. Selain itu, perbaikan ini juga didukung dengan adanya otonomi daerah dimana setiap daerah berhak untuk mengatur sendiri pemerintahannya sehingga daerah tersebut dapat mengembangkan daerahnya sendiri demi tercapainya demokrasi. Hal ini seperti yang dikatakan Kaho (1991: 9) bahwa alasan diberlakukannya asas desentralisasi adalah demi tercapainya efektivitas pemerintahan dan demi terlaksananya demokrasi di/dari bawah (*grass root*).

Setelah keluarnya otonomi daerah tersebut, pemerintah Kota Blitar mempunyai kewenangan untuk mengatur daerahnya sendiri demi mewujudkan visi dan misi Kota Blitar. Dalam rangka perwujudan visi dan misi Kota Blitar tersebut maka Pemerintah Kota Blitar membentuk Kantor Pelayanan Terpadu dengan tujuan agar masyarakat mudah dalam mengakses pelayanan sehingga visi dan misi Kota Blitar dapat tercapai. Selain itu, dengan adanya otonomi daerah bertujuan agar

- i. Lembaga-lembaga daerah lebih fleksibel dibandingkan lembaga-lembaga yang tersentralisasi oleh karena mampu tanggap secara tepat terhadap lingkungan atau kebudayaan masyarakat setempat berubah
- j. Lembaga yang terdesentralisasi lebih efektif dibandingkan dengan lembaga-lembaga yang tersentralisasi. Para pejabat di daerah lebih dekat dengan berbagai permasalahan dengan peluang di daerah oleh karena dapat mengetahui apa yang terjadi dari waktu ke waktu
- k. Lembaga-lembaga di daerah lebih inovatif dibandingkan dengan lembaga-lembaga pusat
- l. Lembaga-lembaga di daerah lebih memiliki moral, komitmen dan produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga-lembaga pusat
- m. Mengurangi bertumpuknya pekerjaan di pusat pemerintahan
- n. Dalam menghadapi masalah yang amat mendesak yang membutuhkan tindakan yang cepat, daerah tidak perlu lagi instruksi dari pemerintah pusat

- o. Dapat mengurangi birokrasi dalam arti buruk karena setiap kepentingan segera dapat diselesaikan
- p. Dengan adanya desentralisasi teritorial, daerah otonom dapat merupakan semacam laboratorium dalam hal-hal yang berhubungan dengan pemerintahan yang dapat bermanfaat bagi seluruh negara. (Kaho, 2002: 12-24)

Dalam pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, tujuan utamanya adalah agar masyarakat Kota Blitar mudah dalam mengurus segala perijinan. Untuk mewujudkan hal ini, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan yang diberikan bisa berupa lisan, tulisan ataupun perbuatan.

b. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memperlukannya. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

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.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dalam memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di daerah atau negara masing-masing.

c. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi

pelayanannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

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

d. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah. Karena itu faktor kesungguhan, keterampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

Untuk memudahkan masyarakat Kota Blitar dalam mendapatkan pelayanan maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan perijinan sampai saat ini sudah bisa menangani 17 perijinan dengan prosedur yang berbeda-beda. Dengan adanya Kantor Pelayanan Terpadu tersebut, maka masyarakat yang akan mengurus perijinan tidak perlu kemana-mana, cukup datang saja ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar maka semua perijinan yang dibutuhkan sudah ada. Hal ini menjadikan masyarakat mudah dalam pengurusan perijinan sehingga masyarakat mau mengurus perijinannya. Dalam prakteknya di lapangan, dari 17 perijinan yang ditangani Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, jenis perijinan untuk reklame dan IMB yang paling banyak diurus oleh masyarakat.

Sebagai instansi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut diantaranya diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan



Publik. Dalam peraturan tersebut mengatur mekanisme pemberian pelayanan kepada masyarakat seperti

11. Kesederhanaan.  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
12. Kejelasan.
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
13. Kepastian waktu.  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
14. Akurasi.  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
15. Keamanan.  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
16. Tanggung jawab.  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
17. Kelengkapan sarana dan prasarana.  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
18. Kemudahan akses.  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
19. Kedisiplinan, keopanan dan keramahan.  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
20. 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 sebagainya.

Berkaitan dengan reformasi birokrasi dan adanya prinsip-prinsip pelayanan, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga berusaha menerapkan prinsip tersebut dalam membarikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan tersebut sudah dilakukan seperti berikut

### 1. Kesederhanaan

Kesederhanaan disini menyangkut prosedur penyelenggaraan pelayanan terpadu, artinya dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus memiliki prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami masyarakat dan mudah dilaksanakan sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam mengurus perijinan. Prosedur penyelenggaraan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar secara umum sudah sederhana, hal ini dibuktikan dengan penilaian masyarakat terhadap kemudahan pengurusan perijinan dimana masyarakat menyatakan jika pengurusan perijinan tidak sulit, akan tetapi dalam beberapa jenis perijinan faktor kesederhaan ini belum nampak seperti dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan dimana masyarakat masih kesulitan untuk penggambaran denah bangunan. Hal ini memerlukan solusi agar masyarakat tidak kesulitan lagi dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan.

### 2. Kejelasan

Kejelasan disini menyangkut kejelasan dalam persyaratan pengurusan perijinan, kejelasan mengenai pejabat siapa saja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan perijinan dan kejelasan tentang besarnya biaya yang harus dibayarkan masyarakat dalam mengurus perijinan. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan pendapat dari beberapa masyarakat pengguna jasa pelayanan umumnya syarat yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah jelas dan masyarakat sudah paham dengan persyaratan tersebut.

### 3. Kepastian Waktu

Dalam menyelenggarakan pelayanan perijinan, harus ada kepastian waktu penyelesaian sehingga masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan bisa tahu kapan ijin yang dia urus selesai, selain itu kepastian waktu juga menjamin ketepatan penyelesaian pengurusan perijinan. Untuk urusan kepastian waktu ini, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan perijinan yang masuk sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan agar tidak ada berkas perijinan yang menumpuk dan juga demi kepuasan masyarakat

#### 4. Akurasi

Akurasi disini berarti bahwa produk layanan perijinan yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat diterima oleh masyarakat secara benar, tepat dan sah, artinya bahwa produk yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sah secara hukum dan hal ini sudah dilaksanakan karena dalam mengeluarkan ijin Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah sesuai dengan peraturan dasarnya.

#### 5. Keamanan

Dengan adanya dasar hukum yang jelas tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Blitar, maka setiap perijinan yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu memiliki dasar hukum yang kuat sehingga memberikan rasa aman bagi masyarakat.

#### 6. Tanggung Jawab

Setelah dikeluarkannya SK Walikota No. 17 Tahun 2006 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Naskah Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, maka kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar memiliki tanggung jawab yang lebih terhadap ijin yang dikeluarkan.

#### 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah memadai untuk menyelenggarakan pelayanan terpadu, hal ini dikarenakan teknologi informasi dan telekomunikasi yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah dapat untuk berkomunikasi antar SKPD, bisa melalui internet ataupun telepon.

#### 8. Kemudahan Akses

Kemudahan akses berkaitan dengan pemenuhan persyaratan perijinan bagi orang awam masih menyulitkan karena mereka harus bertanya dahulu ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Hal ini karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan persyaratan perijinan. Untuk mengatasi hal ini, saat ini Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ditempatkan di lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat, selain itu bagi masyarakat yang

kurang paham dengan pelayanan disana bisa memanfaatkan layanan Call Centre no (0342) 814119 atau SMS ke no 081335011000.

#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat, maka para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus memiliki semangat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Hal ini juga sesuai dengan motto Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar “Kami akan melayani sebaik-baiknya, sebagaimana kami minta dilayani”

#### 10. Kenyamanan

Kenyamanan masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah terjamin dengan adanya tempat parkir yang luas, selain itu juga ada ruang tunggu yang bersih, ber-AC dan disediakan televisi pula.

Dengan terpenuhinya prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan tersebut, diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat yang mengurus perijinan. Kepuasan disini meskipun sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Seperti dimaklumi bahwa kepuasan manusia sangat berbeda satu dengan yang lain terhadap suatu hal tertentu. Dalam hubungan dengan pelayanan umum pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang memperoleh pelayanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif.

Kepuasan masyarakat disini penting untuk diketahui karena kepuasan masyarakat ini secara tidak langsung bisa berfungsi sebagai indikator bahwa tujuan atau hasil yang telah ditetapkan tercapai atau tidak. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, dapat dilakukan dengan menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Penggunaan IKM untuk menilai keberhasilan suatu organisasi ini penting dikarenakan IKM dapat digunakan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Blitar yang sudah baik ini tidak terlepas dari beberapa hal, seperti sudah diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan publik sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lancar dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, dengan didukung oleh adanya kesadaran pegawai, aturan yang jelas, sarana dan prasarana yang memadai maka hal ini semakin menambah baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu yang sudah baik di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga bisa dilihat dari beberapa kriteria pada IKM, dimana IKM ini merupakan respon masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dari beberapa kriteria IKM dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah baik. Hal ini terlihat dari penilaian masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dimana sebanyak 75% menyatakan bahwa pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah mampu dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu, kriteria lain adalah penilaian masyarakat terhadap kemudahan prosedur dimana sebanyak 70% masyarakat menyatakan bahwa prosedur yang diterapkan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mudah. Penilaian lain menenai kesamaan persyaratan dengan jenis

pelayanannya juga menunjukkan bahwa 90% masyarakat menganggap persyaratan sudah sesuai dengan pelayanannya.

Berdasarkan beberapa kriteria IKM tersebut maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu juga sudah baik, dimana jumlah keluhan masyarakat yang mengurus perijinan bisa diminimalisir sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan aspek kualitas ini terlihat bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik karena masyarakat bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Aspek lain untuk melihat kinerja adalah aspek kuantitas, jika melihat aspek kuantitas ini maka kinerja pegawai bisa dikatakan sudah sesuai dengan target kerja karena setiap ada perijinan yang masuk dapat segera diselesaikan sehingga sesuai dengan target yang ditetapkan dan untuk aspek ketepatan waktu pelayanan, berdasarkan penilaian masyarakat mengungkapkan bahwa pengurusan ijin di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan tingginya tingkat kedisiplinan pegawai terhadap tugas-tugas mereka. Dengan ketepatan waktu penyelesaian ini maka tidak ada perijinan yang menumpuk lama di meja sehingga dampaknya masyarakat merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan.

## **2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu**

### **1. Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu**

#### **a. Regulasi atau Aturan**

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada dalam organisasi tersebut. Oleh karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung maupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat

kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.

a. Kewenangan

Pertama-tama dalam hal pembuatan aturan, si Pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu. Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak. Aturan yang dibuat oleh orang yang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum. Mengenai kewenangan itu biasanya sejak semula sudah ditetapkan dalam ketentuan-ketentuan pokok organisasi, tentang hak-kewajiban, wewenang-tanggung jawab, dan tugas-pekerjaan. Kewenangan secara vertikal dan horizontal harus dihormati oleh pihak lain, sehingga dapat terhindar “pengambilan wewenang” dari pihak yang satu oleh pihak lain.

b. Pengetahuan dan pengalaman

Dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, seorang pegawai dapat memiliki pandangan jauh ke depan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang karena dapat mengantisipasi segala sesuatu yang berada 5-10 tahun yang akan datang. Itu tidak berarti bahwa aturan yang dibuat menjadi kaku seakan-akan tidak dapat mengikuti perubahan keadaan. Justru dengan pandangan jauh ke depan sudah dapat disiapkan setidak-tidaknya dapat dibayangkan akan ada perubahan keadaan pada waktu yang akan datang. Hanya perubahan itu tidak strategis melainkan taktis.

c. Kemampuan bahasa

Bahasa tulisan merupakan cerminan dari kehendak atau pikiran, yang berbeda dengan bahasa lisan. Dalam beberapa hal bahasa tulis yang mampu menerjemahkan secara lengkap kehendak atau pikiran, lebih sulit daripada bahasa lisan untuk hal yang sama. Pengertian yang tepat dari bahasa tulis, memerlukan berbagai syarat antara lain:

1. Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Bahasa yang digunakan dalam suatu aturan hendaklah bahasa yang sudah cukup dikenal dalam masyarakat baik arti maupun fungsinya.
2. Susunan kalimat yang mudah dicerna, sederhana dan dapat menggambarkan secara lengkap apa yang dikehendaki. Tidak semua orang mampu menerjemahkan pikiran ke dalam susunan kata atau kalimat yang mudah ditangkap dan dimengerti oleh orang lain, sehingga terhindar pengertian yang simpang siur.

d. Pemahaman oleh pelaksana

Petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu, berhadapan dengan orang, haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu sebab petugas itulah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat. Agar dapat memahami aturan itu ada beberapa jalan yang dapat ditempuh oleh organisasi/instansi, yaitu:

1. Memberikan penjelasan mengenai maksud, pengertian dan sekaligus penerapannya. Akan lebih baik apabila dalam kesempatan itu dibahas berbagai kemungkinan yang dapat timbul dari aturan itu serta batas-batas toleransi yang dapat diberikan. Pemberian penjelasan ini dapat dilakukan secara serentak, berjenjang atau bertahap.
2. membuat petunjuk tertulis bagaimana cara melaksanakan aturan itu dalam kenyataan sehari-hari dengan jalan memberikan berbagai contoh kasus beserta cara penyelesaiannya terhadap kasus itu.

e. Disiplin dalam pelaksanaan

Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Adapun yang dimaksud dengan disiplin di sini terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis dan lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan oleh pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab atas pelaksanaan aturan itu.

Salah satu bentuk pemeliharaan aturan ialah kedisiplinan dalam pelaksanaan secara tertib dan konsisten. Melalui disiplin yang tinggi pelaksanaan



suatu aturan dapat mencapai maksud dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pihak, dengan ketentuan bahwa aturan itu dibuat setelah mempertimbangkan asas keadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum.

Adanya aturan yang jelas tentang pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu dan penyelenggaraan pelayanan terpadu merupakan suatu hal 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.

Sebagaimana yang telah diuraikan diatas, dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Blitar bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan perijinan secara sederhana, cepat, transparan dan akuntabel, dan pelayanannya itu dapat dilayani di dalam satu pintu. Penyelenggaraan pelayanan seperti ini tentunya harus memiliki dasar hukum sebagai pijakan dalam penyelenggaraannya sehingga apabila ada kendala seputar pelaksanaan pelayanan maka pihak yang terkait memiliki dasar untuk menyelesaikannya.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Blitar diatur dalam kebijakan sebagai berikut, adanya Peraturan Menteri No 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kota Blitar dengan membentuk suatu kantor yang bertugas menyelenggarakan pelayanan terpadu. Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu ini didasari oleh Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2003 Tentang Susunan Organisasi Kantor-Kantor Daerah Kota Blitar. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini didalam menyelenggarakan kegiatannya bertumpu pada 3 kebijakan, yaitu Peraturan Walikota No 16 Tahun 2006 Tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, Peraturan Walikota No. 17 Tahun 2006 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Naskah Perijinan Kepada Kepala KPT Kota Blitar dan Keputusan Walikota Blitar No. 188/315/HK/422.010.2/2006 Tentang Pembentukan Tim Teknis Perijinan Yang Dilayani KPT 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 disini juga berfungsi sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan terpadu.

#### b. SDM

SDM merupakan faktor pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan karena SDM memiliki kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Berbicara mengenai kemampuan manusia dalam organisasi, menurut Robert R. Kantz ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara berdayaguna dan berhasil. Ketiga kemampuan dasar tersebut ialah, kemampuan teknik, kemampuan bersifat manusiawi dan kemampuan membuat konsepsi. (Robert R Katz dalam Moenir, 1995:116)

Selanjutnya mengenai keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur lain. Seperti diketahui bahwa orang bekerja selalu menggunakan paling tidak 4 unsur yang ada pada setiap orang, yaitu:

1. otot
2. saraf
3. perasaan
4. pikiran (moenir, 1995: 117)

dengan kombinasi yang berbeda derajat dari masing-masing unsur, tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan. Sebagai contoh sebagai berikut:

1. juru ketik, mereka menggunakan unsur utama otot, baru pikiran (membaca naskah dan melihat hasil ketikan sudah benar atau belum), lalu saraf (meraba, melihat) dan terakhir perasaan.
2. laporan, pertama-tama unsur pikiran (menghitung, menimbang, mempelajari), baru saraf (membau, mencicip, meraba), lalu perasaan (ingin berhasil) dan yang terakhir otot ( sebagian besar pekerjaan dilaksanakan sambil duduk)

3. manajer, unsur utama pikiran (merencanakan, memimpin, mengawasi) baru perasaan (memotivasi bawahan, menilai sikap) lalu otot (menghadiri rapat, pertemuan, pemeriksaan lapangan) dan terakhir saraf.

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Untuk memaksimalkan peran dari SDM yang terbatas, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar melakukan langkah peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan dan latihan. Program pendidikan dan latihan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan dalam pelaksanaan tugas dan juga dapat memberikan dorongan bagi pegawai untuk terus maju dan dapat memberikan kebanggaan bagi pegawai yang mengikuti. Keinginan untuk maju dari segi kemampuan, pengetahuan, dan ketrampilan harus diarahkan agar dapat berjalan dengan lancar dan teratur serta bermanfaat bagi organisasi dan juga bagi pegawai yang bersangkutan. Upaya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan sebagaimana telah dijelaskan menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang mengikuti pendidikan dan latihan sebanyak 7 orang dengan 4 orang sudah mengikuti pendidikan dan latihan di bidang pelayanan prima yang dapat berguna dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Disamping pendidikan dan pelatihan, daya tanggap (*responsiveness*) aparatur pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan mutlak diperlukan karena diperlukan rasa tanggung jawab serta komitmen dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, selain itu dengan pengawasan dan motivasi kerja diharapkan dapat meningkatkan tanggung jawab pegawai terhadap kerja mereka khususnya dalam pelaksanaan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

### c. Sosialisasi Pada Masyarakat

Sosialisasi merupakan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lain dengan tujuan menyampaikan pesan atau ide agar individu atau kelompok lain bisa mengerti. Pelaksanaan

sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar secara garis besar dapat dikatakan berhasil untuk menarik masyarakat agar mau mengurus perijinan. Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan sosialisasi Kantor Pelayanan Terpadu ini adalah terwujudnya tingkat pemahaman pelayanan perijinan Kantor Pelayanan Terpadu mencakup jenis, mekanisme dan besaran biaya layanan perijinan Kantor Pelayanan Terpadu melalui berbagai sarana promosi sehingga secara tidak langsung akan berefek positif pada peningkatan partisipasi secara aktif masyarakat sebagai pengguna jasa layanan perijinan. Wujud partisipasi aktif masyarakat tersebut direpresentasikan dengan kesediaan untuk mengurus perijinan secara langsung (sendiri) tanpa harus melalui 'perantara' baik 'oknum' petugas layanan perijinan yang sengaja 'bermain' ditengah keruwetan birokrasi maupun kelompok '*opportunistis*' terhadap terjadinya ketidaktahuan masyarakat terhadap mekanisme maupun besaran biaya perijinan serta sinyalemen.

#### d Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana 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. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain

1. mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
2. meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
3. kualitas produk yang lebih baik
4. ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
5. lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
6. menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
7. menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka. (moenir, 1995: 119)

sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya (utilization) terdiri atas 3 golongan

- a) 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
- b) 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, furniture
- c) perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin lift, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, mesin pembangkit tenaga.

Peralatan kerja itu sendiri kalau ditinjau dari segi perannya dibagi atas dua jenis, yaitu:

- a) peralatan kerja tunggal guna (single purpose equipment) yaitu peralatan yang hanya dipakai untuk satu jenis peran, misalnya mesin tulis (manual atau listrik). Ia hanya untuk mengetik berbagai surat atau daftar, tidak dapat untuk yang lain.
- b) Peralatan kerja serba guna (muti-purpose equipment) yaitu peralatan yang dapat dipakai untuk bermacam-macam peran, misalnya personal computer (PC). Ia dapat dipakai untuk membuat surat atau daftar (word processor), membuat bermacam-macam grafik, menyimpan data atau arsip (data processing/filling), analisa data (data analyzing), berkomunikasi dengan PC lain (parallel communication).

Terhadap dua jenis peralatan kerja seperti contoh diatas, apabila diperhatikan dari segi efisiensi maka penggunaan peralatan serbaguna akan lebih menguntungkan daripada yang tunggal guna. Karena itu dalam jangka tertentu ada kecenderungan penggunaan mesin tulis akan tergeser oleh penggunaan PC. Hal ini memang tidak dapat dihindari karena pengaruh kemajuan teknologi peralatan kerja yang cukup besar, dan merupakan tuntutan bagi perkembangan organisasi dan masyarakat.

Kembali pada bahasan sarana pelayanan, di samping sarana kerja seperti yang telah disebut diatas ada jenis sarana lain yang juga pegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi orang-orang, yaitu yang disebut di sini

fasilitas pelayanan. Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud disini, antara lain:

1. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang:

- a. Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan, penjualan karcis, penyeteroran dan penerimaan uang; satu dan lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata-rata setiap hari kerja.
- b. Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Untuk menghindari kemungkinan timbulnya salah paham terutama karena kelalaian bahasa, lebih baik sebelumnya disiapkan keterangan atau petunjuk tertulis secara singkat tetapi jelas mengenai sesuatu yang umum diperlukan.
- c. Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah.
- d. Ibadah, terutama bagi mereka yang beragama Islam (musala), agar sambil menunggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban salat.
- e. Kamar kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya.
- f. Kantin murah, selain untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang yang sedang menunggu. Setidak-tidaknya di ruang tunggu disediakan minuman air putih.

2. Telepon Umum

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman. Lokasi telepon umum ini hendaknya tidak terlalu jauh dengan ruang tunggu dan masih dalam lingkungan halaman kantor yang bersangkutan.

3. Alat panggil

Untuk ruangan tunggu yang luas dan banyak loket/pintu, sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu.

Fasilitas pendukung pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dirasa sudah cukup memadai dan menunjang kegiatan pelayanan. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sekarang sudah memiliki gedung sendiri yang cukup untuk menampung seluruh kegiatan kantor, khususnya pelayanan perijinan. Proses pelayanannya sendiri sudah memakai proses komputerisasi sehingga petugas pelayanan tidak perlu lagi memproses berkas-berkas permohonan secara manual, selain itu dengan sistem komputerisasi maka untuk menghubungi instansi lain yang terkait menjadi mudah dan cepat sehingga proses pengurusan perijinan menjadi cepat pula. Semua ini tentu saja juga ditunjang dengan keberadaan sarana dan prasarana lainnya sehingga kegiatan perkantoran khususnya kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Untuk dapat menghasilkan pelayanan yang baik tersebut maka perawatan terhadap sarana dan prasarana mutlak diperlukan agar kondisi sarana dan prasarana tetap baik saat digunakan.

Penataan sarana dan prasarana juga mempengaruhi kemudahan dan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan. Ruang pelayanan perijinan yang didalamnya terdapat loket pelayanan menghadap ruang tunggu. Pada ruang tunggu sendiri disediakan tempat duduk bagi masyarakat yang sedang menunggu proses permohonannya, selain itu agar masyarakat yang sedang menunggu tidak bosan di ruang tunggu tersebut juga terdapat televisi yang menghadap kursi tunggu. Ruang tunggu ini dibuat luas karena setiap harinya dipadati masyarakat. Dengan pemanfaatan yang optimal dari sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, maka masyarakat pengguna jasa pelayanan disana bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

## 2. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat selaku pengguna jasa Kantor Pelayanan Terpadu. Namun masih saja terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi oleh pihak Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang tentunya akan menghambat penyelesaian tugas-tugas yang akan menjadi tanggung jawabnya. Berbagai macam kendala yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat dikelompokkan dua, yaitu:

kendala internal dan kendala eksternal. Kendala yang berasal dari lingkungan instansi itu sendiri (internal) antara lain jumlah pegawai yang masih sedikit. Masalah kurangnya pegawai ini juga diakui sendiri oleh kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dan mengemukakan akan menambah jumlahnya dalam beberapa bulan ke depan. Selain kendala internal, ada juga kendala eksternal yaitu tidak lengkapnya berkas permohonan sehingga menyebabkan proses pengurusan menjadi lama, untuk mengatasi permasalahan ini maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar melakukan sosialisasi tentang mekanisme pengurusan perijinan, selain itu bagi masyarakat yang kurang mengerti tentang pengurusan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar bisa bertanya langsung ke bagian customer service atau melalui call centre yang disediakan.





## BAB V PENUTUP

### A. KESIMPULAN

#### 1. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

##### a. Aktor Pelaksana Pelayanan Terpadu

Aktor pelaksana terpadu adalah orang-orang yang bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini aktor yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

##### b. Jenis-Jenis Perijinan yang ditangani

Berdasarkan Peraturan Walikota No 16 Tahun 2006 Tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mulai tanggal 1 Agustus 2006 sudah dapat menangani 17 perijinan seperti berikut :

16. Ijin Prinsip

17. Ijin Mendirikan Bangunan

18. Ijin Reklame

19. Surat Ijin Tempat Usaha

20. Undang-Undang Gangguan (UUG/HO)

21. Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

22. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

23. Ijin Usaha Industri (IUI)

24. Tanda Daftar Gudang (TDG)

25. Ijin Trayek

26. Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah (IKD)

27. Ijin Pemakaian Tempat Rekreasi dan Olahraga

28. Ijin Pemakaian Gedung Graha Patria

29. Ijin Pemakaian:

a. Kios/Los/Bedak/Bango di dalam dan lingkungan pasar

b. Toko/Kios/Bedak/Warung dan Gudang yang dikuasai Pemerintah Kota Blitar di luar pasar

30. Ijin Pelayanan Kesehatan, meliputi:

- l. Balai Pengobatan/Rumah Bersalin/BKIA
- m. Apotik
- n. Pedagang Eceran Obat
- o. Laboratorium Klinik
- p. Praktek Berkelompok Dokter Umum/Spesialis/Gigi
- q. Praktek Perorangan Dokter Umum/Spesialis/Gigi
- r. Praktek Perorangan Bidan
- s. Praktek Perorangan Perawat
- t. Praktek Tukang Gigi
- u. Praktek Pengobatan Tradisional
- v. Optikal

18. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

19. Pengesahan Akta Pendirian Koperasi dan Pendaftaran Ulang Badan Hukum Koperasi.

c. Mekanisme Dalam Proses Pelayanan

Mekanisme penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Blitar sudah sesuai dengan peraturan yang menjadi dasar hukumnya, selain itu dalam pelaksanaan mekanisme penyelenggaraan pelayanan terpadu masyarakat selaku pihak yang menggunakan jasa pelayanan merasa bahwa mekanisme pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mudah untuk dipahami. Hal ini bisa dilihat dari hasil penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan dimana sebagian besar masyarakat (70%) menyatakan bahwa prosedur pengurusan perijinan mudah.

d. Persyaratan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Persyaratan yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk setiap jenis perijinan tidak sama dan dengan banyaknya persyaratan tersebut biasanya membuat masyarakat bingung jika ingin mengurus perijinan. Mengantisipasi hal seperti ini maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menyiapkan petugas informasi di loket pelayanan yang selalu siap memberikan informasi kepada masyarakat seputar persyaratan yang harus dipenuhi. Dengan adanya petugas ini, maka masyarakat merasa pemenuhan

persyaratan tidaklah sulit. Hal ini bisa dilihat pada tabel penilaian masyarakat terhadap kesamaan persyaratan dengan jenis perijinan dimana pada tabel tersebut sebagian besar masyarakat (90%) menyatakan bahwa syarat yang ditetapkan sudah sesuai dengan jenis perijinannya.

#### e. Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Hasil penyelenggaraan pelayanan terpadu dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu kualitas, kuantitas dan waktu. Dari segi kualitas pelaksanaan pelayanan terpadu sudah dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari jumlah keluhan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu yang sedikit. Dari segi kuantitas pelaksanaan pelayanan terpadu juga bisa dikatakan baik, hal ini terlihat dari tercapainya target penyelesaian berkas perijinan. Sedangkan dari aspek waktu penyelenggaraan pelayanan terpadu juga sudah baik, hal ini terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian perijinan, selain itu berdasarkan penilaian masyarakat terhadap ketepatan waktu ini menyatakan bahwa pengurusan perijinan sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

### 2. Faktor Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar di dukung oleh beberapa faktor yang dapat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan. Faktor-faktor ini seperti yang diungkapkan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar antara lain: regulasi, sdm, sosialisasi, dan sarana dan prasarana yang memadai.

### 3. Faktor Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tidak selamanya berjalan sesuai dengan prosedur, ada juga kendala yang dihadapi oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Kendala-kendala tersebut yang nantinya dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Kendala tersebut antara lain: jumlah pegawai yang kurang dan tidak lengkapnya berkas yang diajukan masyarakat.

## B. SARAN

1. Bentuk pelayanan yang terdiri dari pengurusan 17 perijinan dengan mekanisme berbeda diharapkan dapat membuat pihak Kantor Pelayanan

Terpadu untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga tidak menimbulkan komplain dari masyarakat. Jika ada pengaduan dari masyarakat diharapkan pihak Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar bisa menyediakan kotak saran sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan berupa saran dan kritik.

2. Berkaitan dengan kurangnya jumlah pegawai, maka dalam hal ini Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar disarankan untuk menambah jumlah pegawai secepatnya karena wewenang yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dapat dikategorikan besar dan jumlah perijinan yang ditangani setiap tahun semakin bertambah sehingga jika tidak ada penambahan jumlah pegawai dikhawatirkan pelayanan yang diberikan tidak bisa maksimal.
3. Berkaitan dengan kesederhanaan mekanisme pengurusan terutama Ijin Mendirikan Bangunan, agar lebih dipermudah lagi persyaratannya agar masyarakat yang mengurus ijin mendirikan bangunan tidak merasa kesulitan terutama dalam hal penggambaran denah.
4. Berkaitan dengan kemudahan akses pemenuhan persyaratan dan agar masyarakat awam mudah dalam pemenuhan persyaratan perijinan, maka perlu adanya sosialisasi lebih intensif atau pembagian brosur-brosur berkaitan dengan persyaratan perijinan sampai ke pelosok-pelosok daerah sehingga masyarakat yang akan mengurus perijinan tidak kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang dibutuhkan.

## LAMPIRAN 1

### PEDOMAN WAWANCARA

#### **Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar**

1. Kendala apa saja yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu?
2. Bagaimana kelengkapan dan keadaan sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?
3. Upaya apa yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk meningkatkan sarana dan prasarana kantor?
4. Bagaimana dengan tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar? Adakah permasalahan yang berkaitan dengan hal itu?
5. Upaya apa yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya?
6. Bagaimana dengan tingkat kedisiplinan aparatur pemerintah di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?
7. Faktor apa saja yang bisa mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?
8. Bagaimana menurut saudara tentang prosedur yang diberlakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?
9. Bagaimana dengan pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?

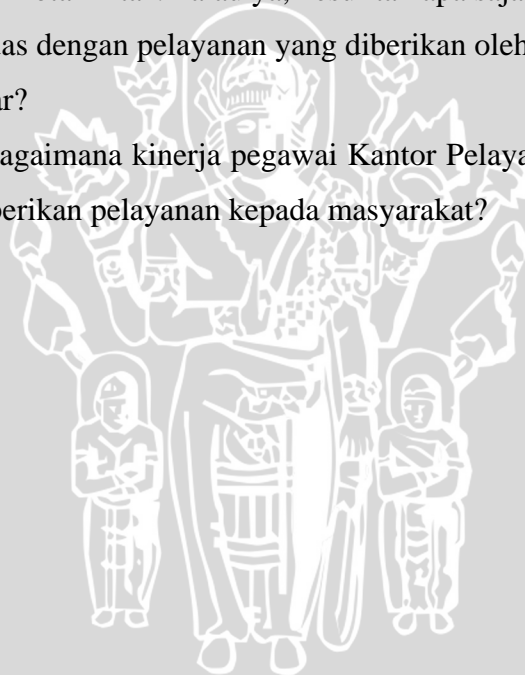
#### **Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar**

1. Selama ini apakah bapak/ibu kesulitan dalam menjalankan tugas? Kalau kesulitan, kesulitan apa saja yang dihadapi?
2. Upaya apa yang sudah dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana dengan persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam mengurus perijinan?

4. Bagaimana cara sosialisasi tentang prosedur atau persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu?
5. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana yang ada sekarang sudah mencukupi untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat?
6. Apakah bapak/ibu mengerti dan paham dengan tujuan yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?

### **Masyarakat**

1. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang diterapkan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?
2. Apakah saudara mengalami kesulitan sewaktu mengurus perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar? Kalau ya, kesulitan apa saja?
3. Apakah saudara puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?
4. Menurut saudara bagaimana kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?





**PEMERINTAH KOTA BLITAR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN**  
**PERLINDUNGAN MASYARAKAT DAERAH**  
 Jalan Merdeka Nomor 105 Telp. ( 0342 ) 801171 Blitar

**SURAT KETERANGAN**

UNTUK MELAKUKAN PENELITIAN  
 NOMOR : 072/U02 /422.204.1/2007

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya  
 Malang Nomor : 3934/J.10.I.14/PG/2007 tanggal 11 Juli 2007  
 tentang Riset/Survey  
 Dengan ini menyatakan TIDAK KEBERATAN  
 Penelitian oleh :

N a m a : BAYU KRIDHA W.  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 NIM : 0310310022  
 Tema Penelitian : - Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Di Kota Blitar  
 Daerah / Tempat Penelitian : - Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar  
 Lamanya Penelitian : 1 – 31 Agustus 2007  
 Pengikut : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam jangka waktu 1 x 24 jam setelah tiba ditempat yang dituju diwajibkan melaporkan keadaannya kepada Camat (Muspika setempat)
2. Mentaati ketentuan – ketentuan yang berlaku dalam daerah setempat.
3. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan – kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas.
4. Setelah selesai melakukan penelitian, diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah (Badan Kesbang Linmas Daerah Kota Blitar), mengenai hasil pelaksanaan penelitian.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata bahwa pemegang Surat Keterangan ini tidak memenuhi ketentuan – ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Blitar, 1 Agustus 2007

An WALIKOTA BLITAR  
 KEPALA BADAN KESBANG DAN LINMAS  
 DAERAH KOTA BLITAR



**Drs. BIDIK HARIADI MA., MSi.**  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 131 704 065

**TEMBUSAN** disampaikan kepada :  
 Yth. 1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi  
 Unibraw Malang;  
 2. Sdr. Yang bersangkutan.





PEMERINTAH KOTA BLITAR  
**KANTOR PELAYANAN TERPADU**

Jl. Cokroaminoto No. 01 Telp. (0342) 814328, 814119  
 BLITAR

SURAT KETERANGAN

Nomor : 897/46 /422.207.1/2008

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar :

Nama : WIKANDRIO, SH  
 NIP : 160 044 070  
 Jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Kota Blitar

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa nama tersebut dibawah ini :

Nama : BAYU KRIDA W  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 NIM : 0310310022

telah melakukan penelitian dengan tema Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, mulai tanggal 1 s/d 31 Agustus 2007.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk menjadikan maklum dan guna seperlunya.

Blitar, 16 Januari 2008

KEPALA KANTOR PELAYANAN TERPADU  
 KOTA BLITAR



**WIKANDRIO, SH**  
 Pembina Tk. I  
 NIP. 160 044 070





**LAMPIRAN 4****PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI  
NOMOR 24 TAHUN 2006****TENTANG****PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU****DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA****MENTERI DALAM NEGERI,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
2. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah dengan Pemerintah Daerah (Lembar Negara Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2001 Tentang Pelaporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Tahun 2001 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4124);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pemhinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4594);

### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG  
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU.

### **BAB 1 KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi, Kabupaten dan Kota.
2. Kepala Daerah adalah Gubernur, Bupati dan Walikota.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Perangkat Daerah adalah lembaga yang membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
6. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.
7. Perangkat Daerah Teknis terkait adalah Badan, Dinas, Kantor yang mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan.
8. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
9. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
10. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
11. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan

penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

12. Perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan hersamaan.
13. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
14. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian, dan pemberian penghargaan bagi Pemerintah Daerah dan PPTSP, yang dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri dan/atau Gubernur.
15. Pengawasan fungsional adalah penertiban atau pemeriksaan yang dilakukan oleh badan-badan pemeriksa teknis terhadap PPTSP sesuai peraturan perundang-undangan.
16. Pengawasan Masyarakat adalah kontrol sosial yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kinerja PPTSP sesuai peraturan perundangundangan.

## **BAB II TUJUAN DAN SASARAN**

### **Pasal 2**

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. meningkatkan kualitas layanan publik;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

### **Pasal 3**

Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
- b. meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik;

## **BAB III PENYEDERHANAAN PELAYANAN**

### **Pasal 4**

- (1) Bupati/Walikota wajib melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;

- b. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- c. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
- f. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
- g. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

#### **BAB IV PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

##### **Pasal 5**

- (1) Pembentukan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a, berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pembentukan organisasi perangkat daerah.
- (2) Perangkat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan, yaitu:
  - a. loket/ruang pengajuan permohonan dan informasi;
  - b. tempat/ruang pemrosesan berkas;
  - c. tempat/ruang pembayaran;
  - d. tempat/ruang penyerahan dokumen; dan
  - e. tempat/ruang penanganan pengaduan.

##### **Pasal 6**

Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PPTSP untuk mempercepat proses pelayanan.

##### **Pasal 7**

- (1) Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.
- (2) PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearnanan berkas.

##### **Pasal 8**

Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan PPTSP berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya.

## **BAB V**

### **PROSES, WAKTU DAN BIAYA PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

#### **Pasal 9**

- (1) Pengolahan dokumen persyaratan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dilakukan untuk satu jenis perizinan tertentu atau perizinan paralel.

#### **Pasal 10**

- (1) Pemeriksaan teknis di lapangan dilakukan oleh Tim Kerja Teknis di bawah koordinasi Kepala PPTSP.
- (2) Tim kerja teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) heranggotakan masing-masing wakil dari perangkat daerah teknis terkait dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Walikota.
- (3) Tim kerja teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.

#### **Pasal 11**

Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya.

#### **Pasal 12**

- (1) Besaran biaya perizinan dan non perizinan dihitung sesuai dengan tarif yang ditetapkan berdasarkan peraturan daerah.
- (2) Dokumen persyaratan perizinan yang disediakan kecamatan dan desa serta kelurahan harus dalam satu paket biaya perijinan.

## **BAB VI**

### **SUMBER DAYA MANUSIA**

#### **Pasal 13**

- (1) Pegawai yang ditugaskan di lingkungan PPTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Pegawai PPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

#### **Pasal 14**

Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan terpadu satu pintu secara berkesinambungan.

## **BAB VII KETERBUKAAN INFORMASI**

### **Pasal 15**

- (1) PPTSP memiliki basis data dengan menggunakan sistem manajemen informasi.
- (2) Data dari setiap perizinan dan non perizinan yang diselesaikan oleh PPTSP disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan.

### **Pasal 16**

- (1) PPTSP wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanismenya, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara pengaduan, yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
- (2) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh PPTSP dengan melibatkan aparat pemerintah kecamatan, desa, dan kelurahan.

### **Pasal 17**

Data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan informasi jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha.

## **BAB VIII PENANGANAN PENGADUAN**

### **Pasal 18**

PPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya.

### **Pasal 19**

PPTSP wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

## **BAB IX KEPUASAN MASYARAKAT**

### **Pasal 20**

PPTSP wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan.

**BAB X**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**  
**Bagian Pertama**  
**Pembinaan**

**Pasal 21**

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dengan kewenangan masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistern, sumber Jaya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan daerah, yang dilaksanakan melalui :
  - a. koordinasi secara berkala;
  - b. pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi;
  - c. pendidikan, pelatihan, pemagangan; dan
  - d. perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.

**Pasal 22**

Untuk mengembangkan PPTSP di wilayah Provinsi, Gubernur menetapkan paling sedikit 1 (satu) Kabupaten/Kota sebagai daerah percontohan.

**Pasal 23**

Untuk kelancaran pengembangan PPTSP di wilayah Provinsi, Gubernur melaksanakan sosialisasi akan pentingnya PPTSP kepada seluruh Bupati/Walikota dan masyarakat di wilayahnya.

**Bagian Kedua**  
**Pengawasan**

**Pasal 24**

Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan oleh aparat pengawas intern pemerintah sesuai dengan fungsi dan kewenangannya.

**Pasal 25**

- (1) Pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dengan tingkat urusan pemerintahan masing-masing melalui mekanisme koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi.
- (2) Materi pengawasan yang dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri kepada Pemerintah Kabupaten/Kota didasarkan pada:
  - a. Peraturan Daerah tentang pembentukan PPTSP;
  - b. Pengintegrasian program PPTSP dalam dokumen perencanaan pembangunan dan penyediaan anggarannya;
  - c. Ketersediaan pegawai negeri sipil daerah sesuai dengan jumlah dan

- kualifikasi yang diperlukan;
- d. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung PPTSP; dan
  - e. Kinerja PPTSP berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengawasan oleh Menteri Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh Gubernur sebagai wakil pemerintah.

## **BAB XI KERJA SAMA**

### **Pasal 26**

Dalam pengembangan PPTSP, Bupati/Walikota dapat melakukan kerjasama dengan pihak perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, asosiasi usaha, lembaga-lembaga internasional, dan dengan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## **BAB XII PELAPORAN**

### **Pasal 27**

- (1) Bupati dan Walikota menyampaikan laporan secara tertulis kepada Gubernur mengenai perkembangan proses pembentukan PPTSP, penyelenggaraan pelayanan, capaian kinerja, kendala yang dihadapi, dan pembiayaan yang disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.
- (2) Gubernur menyampaikan laporan secara tertulis kepada Menteri Dalam Negeri mengenai perkembangan proses pembentukan PPTSP dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di wilayahnya berdasarkan laporan dari Bupati/Walikota.

## **BAB XIII KETENTUAN PERALIHAN**

### **Pasal 28**

Pada saat ditetapkannya peraturan ini, Kabupaten/Kota yang telah melaksanakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu agar menyesuaikan dengan Peraturan Menteri ini.

### **Pasal 29**

Dengan ditetapkannya peraturan ini, bagi pemerintah daerah yang belum mempunyai PPTSP wajib membentuk perangkat daerah tersebut paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Menteri ini ditetapkan.



**BAB XIV  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 30**

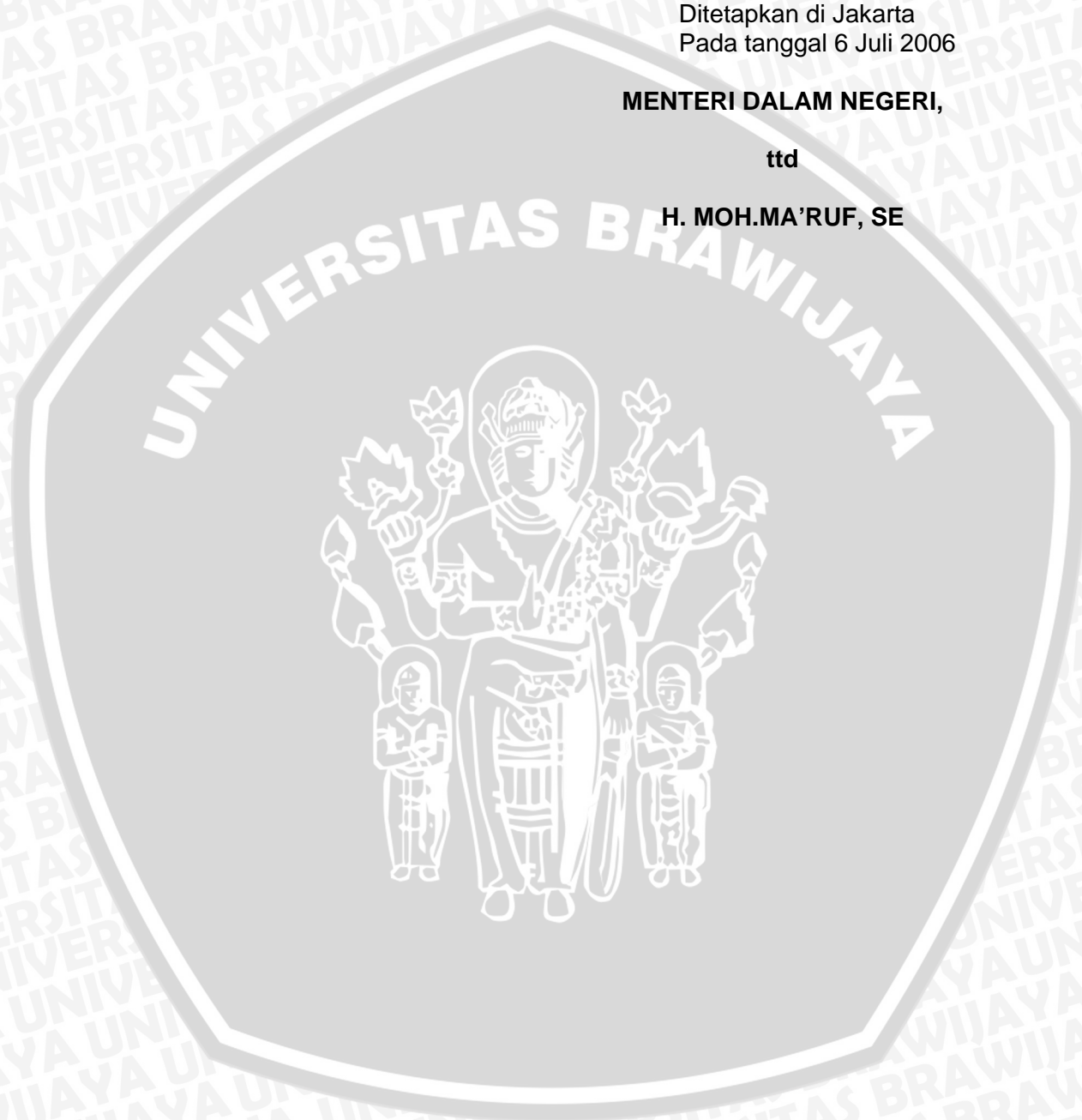
Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 6 Juli 2006

**MENTERI DALAM NEGERI,**

ttd

**H. MOH.MA'RUF, SE**



**LAMPIRAN 5****CURRICULUM VITAE****A. Data Mahasiswa**

1. Nama Lengkap : Bayu Kridha Winata
2. NIM : 0310310022
3. TTL : Blitar, 5 Februari 1985
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Agama : Islam
6. Alamat Asal : Jl. Raya Tlogo RT 05/RW 01 Tlogo, Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

**B. Riwayat Pendidikan**

1. TK Santa Maria Blitar (1989-1991)
2. SDN Bendogerit VI Blitar (1991-1997)
3. SLTP Negeri 1 Blitar (1997-2000)
4. SMU Negeri 3 Blitar (2000-2003)
5. FIA Universitas Brawijaya Malang (2003- )

