

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN USAHA
PERDAGANGAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

oleh:
ENTRY NOVEBRILIAN
(0910310212)



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2016**

MOTTO

“Learn from the mistake in the past,
try by using a different way,
and always hope
for a successful future”



“Belajarlah dari kesalahan di masa lalu, mencoba dengan cara
yang berbeda, dan selalu berharap untuk sebuah kesuksesan
di masa depan”



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi

Univesitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 17 Mei 2016

Jam : 08.00 - 09.00 WIB

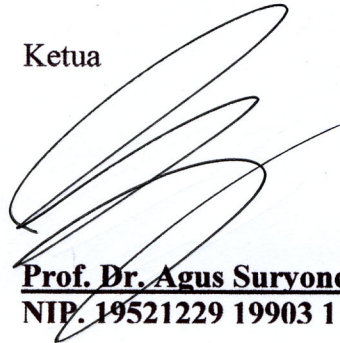
Skripsi Atas Nama : Entry Novebrilian

Judul : Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan
Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Dan dinyatakan lulus.

Majelis Penguji

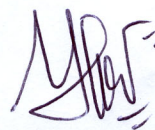
Ketua



Prof. Dr. Agus Suryono, MS

NIP. 19521229 19903 1 003

Anggota



Ainul Hayat, S.Pd, M.Si

NIP. 19730713 200604 1 001

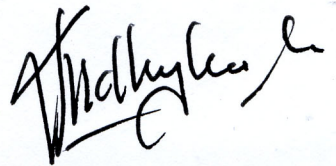
Anggota



Prof. Dr. A. Juli Andi Gani, MS

NIP. 19540704 198103 1 003

Anggota



Andhyka Muttaqin, S.AP, M.PA

NIK. 850421 03 1 1 0127



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan
Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Disusun oleh : Entry Novebrilian

NIM : 0910310212

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 12 April 2016

Komisi Pembimbing

Ketua

Prof. Dr. Agus Suryono, MS
NIP. 19521229 19903 1 003

Anggota

Ainul Hayat, S.Pd, M.Si
NIP. 19703713 200604 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure-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. 23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang,



ENTRY NOVEBRILIAN
NIM. 0910310212

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Prof. Dr. Agus Suryono, MS selaku pembimbing utama, serta Bapak Ainul Hayat, S.Pd M.Si selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan waktu, ilmu, dan bantuan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Bapak Drs. Bambang Sumantri, SH, MM, M.Hum selaku Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Malang. Rekan-rekan angkatan 2009 yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih penulis persembahkan kepada ibunda dan ayahanda tercinta atas dorongan dan doa yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama menuntu ilmu, kakak-kakakku yang tak pernah henti memberikan semangat, keponakan-keponakan yang selalu mengganggu, dan sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Malang, 17 April 2016

Penulis,

RINGKASAN

Entry Novebrilian, 2016. **Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang**, Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Agus Suryono, MS, Dosen Pembimbing II : Ainul Hayat, S.Pd, M.Si

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran tentang efektifitas pelayanan pada BP2T di Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan izin usaha perdagangan pada masyarakat Kabupaten Malang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan keadaan pelayanan perizinan di Kabupaten Malang. Fokus dalam penelitian ini adalah efektifitas pelayanan izin usaha perdagangan di BP2T Kabupaten Malang dengan kriteria pengukuran efektifitas antara lain tujuan dan sasaran, waktu pemberian pelayanan, kecermatan pemberian pelayanan, dan gaya pemberian pelayanan, dengan fokus kedua adalah faktor penghambat efektifitas pelayanan izin usaha perdagangan di BP2T Kabupaten Malang. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi, wawancara, observasi, serta kuesioner. Tahap analisa yang dilakukan dimulai dari proses pemilihan data-data yang diperlukan, kemudian data disusun dan disajikan, selanjutnya ditarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa BP2T Kabupaten Malang sudah cukup efektif dalam pelayanan yang telah diberikan pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tujuan utama BP2T Kabupaten Malang, yaitu pelayanan yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Dengan sasaran yang ingin dicapai adalah meningkatkan minat masyarakat untuk memiliki izin. Hal ini sudah dicapai oleh BP2T Kabupaten Malang dilihat dari surat izin usaha perdagangan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan BP2T Kabupaten Malang sudah cukup efektif meskipun masih terdapat beberapa pelayanan yang belum maksimal. Antara lain, belum maksimalnya sosialisasi program BP2T Kabupaten Malang dan sistem perizinan online sehingga masyarakat kurang tertarik untuk melakukan pengajuan izin usaha perdagangan karena tidak begitu paham dengan pelayanan BP2T Kabupaten Malang. Disarankan untuk optimalisasi sosialisasi program-program BP2T Kabupaten Malang agar masyarakat lebih tertarik untuk mengajukan izin usaha perdagangan ataupun izin yang lain.

Kata Kunci: pelayanan, pelayanan publik, efektifitas pelayanan publik, pelayanan perizinan

SUMMARY

Entry Novebrilian, 2016. **The Effectiveness of Service Business Trade License in Integrated Licensing Service Agency Malang Regency**. Supervisor: Prof. Dr. Agus Suryono, MS, co-supervisor: Ainul Hayat, s. Pd, M.Si

(BP2T) is one of the government organizations that provides public service to the community. So that needs to be done measurement about the effectiveness of service at BP2T Malang Regency giving service business license to trade on communities.

This research was conducted using qualitative research methods, which describe and explain the state licensing services in Malang regency. Focus of this study is the effectiveness of services trade license in BP2T Malang regency with effectiveness measurement criteria include goals and objectives, service delivery time, the accuracy of service delivery, and the style of service delivery, second focus are factor inhibiting effective service trade license in the BP2T Malang regency. The data required in this study were obtained through documentation, interviews, observations, and questionnaires. The analysis phase is carried out starting from the process of the selection of the required data, to prepared and presented, then pulled the conclusion.

The results of this research show that BP2T Malang regency was enough effectively in the service that has been given to the community. The service is in compliance with main purpose of BP2T Malang regency, that are easy services, quick, and doesn't kink. With a target to be achieved is to increase the interest of community to have a permit. This has been achieved by BP2T Malang regency as seen from trading business licence from year to year has increased. The conclusions of this study that the service at BP2T Malang regency is already quite effective although there are still some services that have not been fullest. Among other things, inadequate socialization program BP2T Malang regency and online licensing system so that community are less interested in filing a trade business license because they are not familiar with the service at BP2T Malang regency. It is recommended for optimizing dissemination programs BP2T Malang regency in order to make the community more interested to ask a business license or other permission.

Keywords: services, public services, the effectiveness of the public service, service permissions.

KARYA INI KUPERSEMBAHKAN
KEPADA KEDUA ORANG TUAKU TERCINTA
SAUDAR-SAUDARAKU YANG AKU SAYANGI
KEPONAKAN-KEPONAKAN YANG LUCU
SERTA SAHABAT-SAHABATKU YANG SELALU
ADA UNTUKKU
JUGA UNTUK SESEORANG YANG SELALU
MENEMANI DIMASA-MASA SULIT DAN MASA-
MASA BAHAGIAKU



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Agus Suryono selkau Ketua Dosen Pembimbing atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis, dan waktu yang diberikan selama proses peyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ainul Hayat, S.Pd, M.Si selaku Anggota Dosen Pembimbing atas segala bantuan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya selama proses penyusunan skripsi.
8. Bapak Drs. Bambang Sumantri, SH, MM, M.Hum selaku Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
9. Para staff dan karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
10. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk partisipasinya dalam penelitian ini.
11. Kedua orang tua penulis, Bapak Marjono dan Ibu Supatalin yang tak lelah memberikan semangat, kesabaran serta kasih sayang. Dan kakak-kakak yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta doa baik dalam proses perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Mas Adri Sujatmiko yang selalu memberi semangat, motivasi, kesabaran, dan selalu rela memberikan waktu luangnya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.

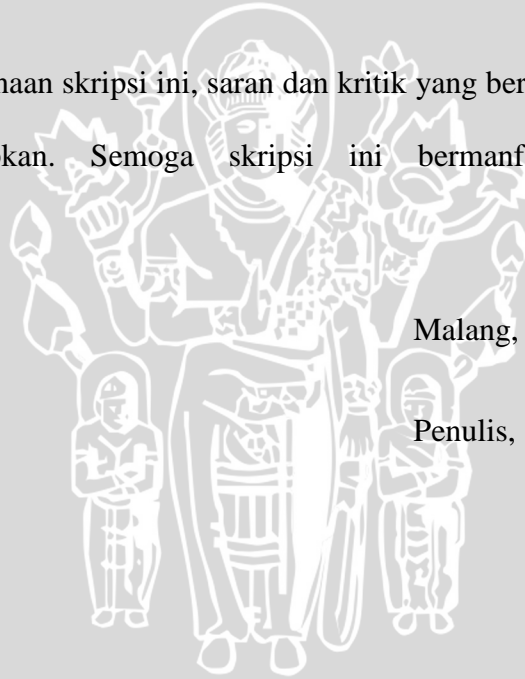
13. Sahabat-sahabatku Muthi'ah, Maya Leatemia, Eva Nurnaeni, Ainun Rusjayantina, Suprpto, Lia Yuniar, Ariyan, Priandanu, Wisnu, dan semua grup penyamun, serta adikku Amanda Pristi yang selalu mau direpoti dan selalu ada memberikan motivasi serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 17 April 2016

Penulis,



DAFTAR ISI

MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	13
B. Pemerintah Daerah	16
1. Pengertian Pemerintah Daerah	16
2. Birokrasi	18
C. Pelayanan Publik	20
1. Pengertian Pelayanan Publik	20
2. Kualitas Pelayanan Publik	25
3. Efektifitas Pelayanan Publik	30
D. Organisasi	33
1. Definisi Organisasi	33
2. Struktur Organisasi	34
3. Prinsip-Prinsip Organisasi	37
4. Koordinasi	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Fokus Penelitian	44
C. Lokasi dan Situs Penelitian	45
D. Jenis dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Instrumen Penelitian	48

G. Analisis Data	49
------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	52
1. Kabupaten Malang	52
2. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang	56
B. Penyajian Data	66
1. Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	66
a. Tujuan dan Sasaran	66
b. Waktu Pemberian Pelayanan	69
c. Kecermatan Pemberian Pelayanan	72
d. Gaya Pemberian Pelayanan	76
2. Faktor Penghambat Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	85
a. Faktor Internal	85
b. Faktor Eksternal	89
B. Analisis Data Fokus Penelitian	92
1. Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	92
a. Tujuan dan Sasaran	92
b. Waktu Pemberian Pelayanan	94
c. Kecermatan Pemberian Pelayanan	96
d. Gaya Pemberian Pelayanan	99
2. Faktor Penghambat Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	102
a. Faktor Internal	102
b. Faktor Eksternal	104

BAB V PENUTUP

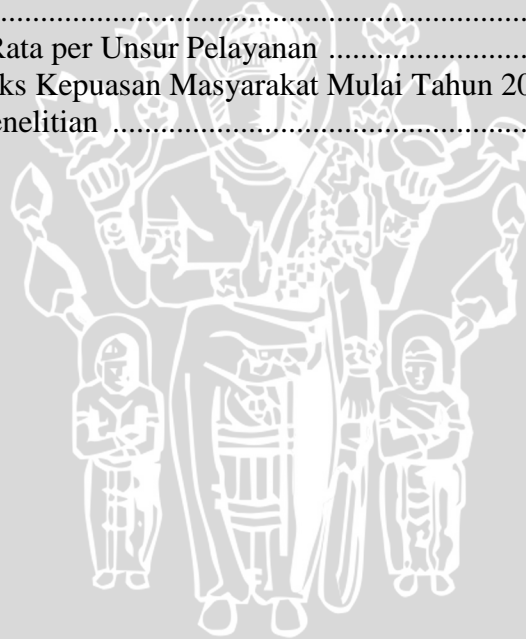
A. Kesimpulan	111
B. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal.
1.	Jenis-Jenis Izin yang Dilayani oleh BP2T	58
2.	Golongan Ruang Pegawai BP2T Kabupaten Malang	65
3.	Karakteristik Informan BP2T Kabupaten Malang	77
4.	Klasifikasi Interval Nilai IKM	78
5.	Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur Pelayanan	79
6.	Hasil Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan	82
7.	Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Mulai Tahun 2009-2014	84
8.	Eksisting Hasil Penelitian	107



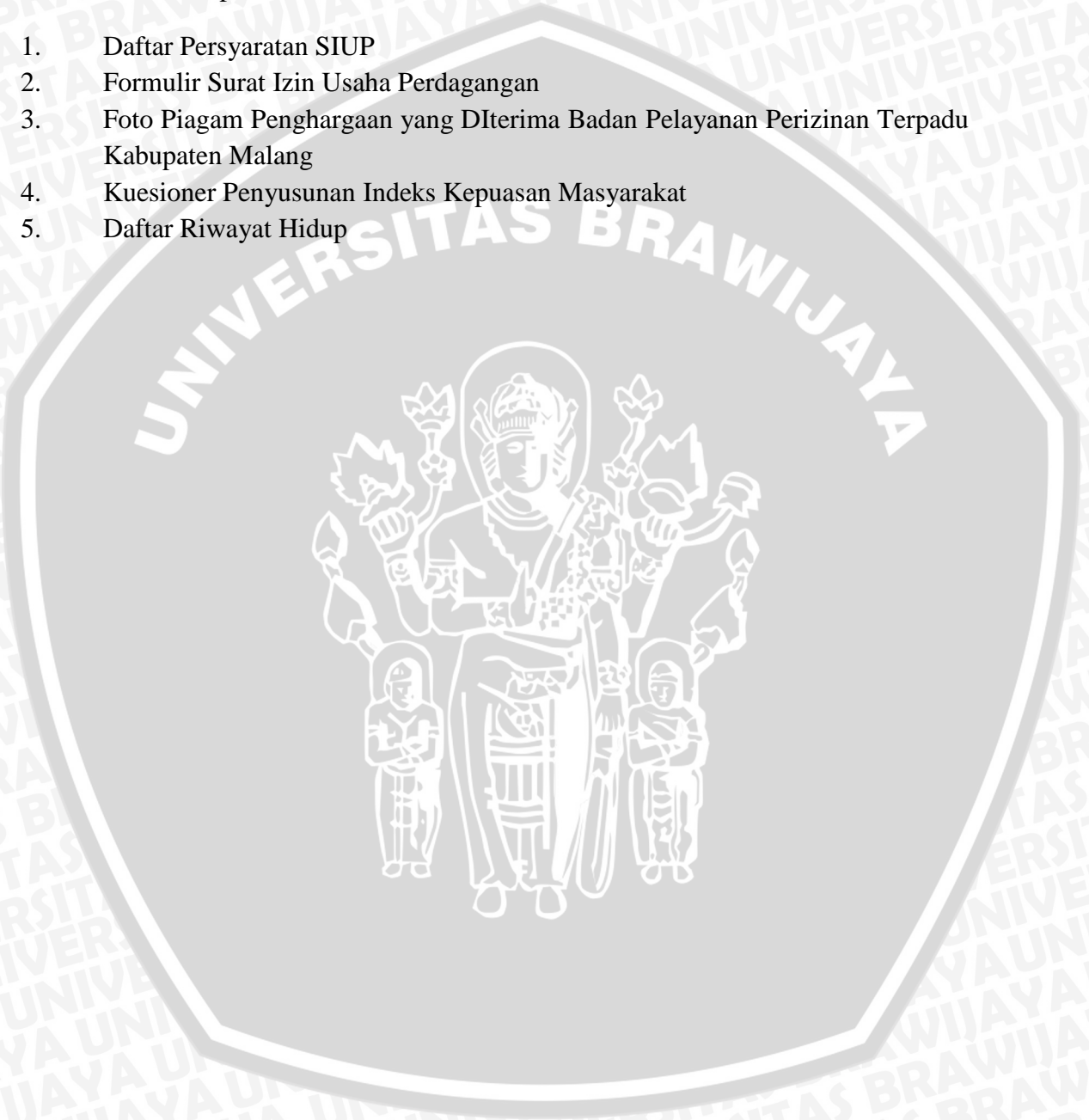
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal.
1.	Produk Domestik Bruto Kabupaten Malang	8
2.	Struktur Organisasi Lini	36
3.	Struktur Organisasi Lini dan Staff	37
4.	Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	51
5.	Struktur Organisasi BP2T Kabupaten Malang	64
6.	<i>Standart Operating Procedure (SOP)</i> Surat Izin Usaha Perdagangan Skala Kecil dan Menengah	70
7.	<i>Running Text Moving/Papapn</i> Tulisan Berjalan yang ada di Kantor BP2T Kabupaten Malang	74
8.	Ruangan/Meja Pengecekan Berkas Persyaratan Pengajuan Izin	75
9.	Meja <i>Costumer Service</i> BP2T Kabupaten Malang	76
10.	Ruang tunggu di dalam Kantor BP2T Kabupaten Malang	83
11.	Lokasi Pengambilan MAP berada pada Ruangn di belakang Loket Pengambilan Sertifikat	88



DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Judul Lampiran |
|-----|--|
| 1. | Daftar Persyaratan SIUP |
| 2. | Formulir Surat Izin Usaha Perdagangan |
| 3. | Foto Piagam Penghargaan yang Diterima Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang |
| 4. | Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat |
| 5. | Daftar Riwayat Hidup |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era reformasi dewasa ini pemerintahan pusat menerapkan pola otonomi luas, dimana daerah diberikan kewenangan yang luas untuk mengatur dan mengurus urusan-urusan pemerintahan yang menjadi kepentingan masyarakat daerah. Sejak dikeluarkannya UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang kemudian direvisi dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah harus terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Sesuai dengan pasal 18 ayat (1) UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang berbunyi penyelenggara Pemerintah Daerah memprioritaskan pelaksanaan urusan pemerintah wajib yang berkenaan dengan pelayanan dasar yaitu meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, serta sosial. Dalam pasal 31 ayat (2) UU No. 23 Tahun 2014 juga menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan desentralisasi dilakukan penataan daerah yang ditujukan untuk:

- a. Mewujudkan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan daerah.
- b. Mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- c. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.
- d. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan.
- e. Meningkatkan daya saing nasional dan daya saing daerah.
- f. Memelihara keunikan adat istiadat, tradisi dan budaya daerah.

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur negara menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sering menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur negara kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Adanya globalisasi semakin mempengaruhi kualitas pelayanan aparatur negara karena ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun pelayanan.

Tuntutan masyarakat mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik ditanggapi oleh pemerintah melalui dikeluarkannya UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hal ini merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah yang memiliki makna luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam baik kepentingan dan kebutuhannya. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 telah menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Sinambela (2011:6) mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu di dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur juga telah menjelaskan bahwa pelayanan publik memiliki tujuan yaitu antara lain:

1. Mewujudkan tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik Provinsi Jawa Timur.
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Provinsi Jawa Timur.
3. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagi pemerintah Provinsi Jawa Timur, pelayanan publik untuk masyarakat harus benar-benar dapat memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas dan masyarakat dapat ikut andil dalam memperbaiki pelayanan publik dengan memberikan saran atau masukan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih baik lagi.

Dalam desentralisasi tentang pelayanan publik, pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan yang prima. Yang dimaksudkan mampu memberikan pelayanan prima disini dapat diartikan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu seperti yang terdapat pada prinsip-prinsip perizinan

diantaranya mengikuti prosedur, sumber daya manusia dari petugas, kecepatan dan keadilan dalam memberikan pelayanan, kepastian biaya dan kepastian waktu. Pada proses pengurusan perizinan misalnya harus dilakukan langsung oleh masyarakat ke instansi atau unit yang menerbitkan surat izin tersebut.

Umumnya masyarakat baru mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi dan apa yang harus dilakukan setelah mendatangi instansi yang terkait. Masyarakat mendatangi sendiri meja per meja dan orang per orang yang terkait dengan perizinan. Pada tiap meja ini, rawan terjadi pungutan liar (pungli). Situasi tersebut dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang cenderung memburuk.

(Dikson: 2008)

Beberapa masalah lain yang sering menjadi keluhan masyarakat terkait pelayanan publik terutama dalam perizinan, di antaranya adalah:

- a. Memperlambat proses penyelesaian pemberian izin.
- b. Mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih-dalih lain yang sejenis.
- c. Alasan kesibukan melaksanakan tugas lain.
- d. Senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.
- e. Sulit dihubungi.

(Nazarudin: 2011)

Meski banyak upaya telah dilakukan untuk mengarusutamakannya, perizinan usaha tetap menjadi proses yang kompleks dan memakan waktu di Indonesia. Baik perusahaan lokal maupun asing menyebutkan peraturan perizinan yang tidak tegas dan tumpang tindih, biaya mengurus perizinan yang tinggi, dan

banyaknya permintaan pungutan liar merupakan tantangan utama ketika melakukan usaha di nusantara ini.

Steer (2006) menambahkan bahwa masalah ini diperparah dengan kurangnya informasi mengenai proses perizinan, termasuk kurangnya kejelasan dalam perizinan dan dokumen persyaratan yang dibutuhkan, serta inkonsistensi prosedural. Sebagian besar izin di Indonesia membutuhkan sejumlah besar dokumen pendukung, seperti KTP, NPWP, dan surat rekomendasi dari ketua RT/RW. Namun, deskripsi dokumen yang dibutuhkan seringkali tidak jelas dan hanya ditentukan oleh petugas perizinan.

Ketimpangan informasi ini menciptakan peran bagi calo untuk bertindak sebagai perantara antara dunia usaha dan pemerintah daerah. Para calo menghemat waktu dan tenaga dunia usaha dalam mengajukan permohonan untuk memperoleh izin. Steer (2006) mengungkapkan di masa lalu, perantara ini adalah staf pemerintah daerah (48 persen), yang menunjukkan bahwa praktik suap banyak terjadi di kalangan otoritas pemberi izin. Bahkan lebih mengejutkan lagi adalah rasio antara suap dan pajak. Kuncoro (2004) menemukan bahwa tingkat suap yang dibayar oleh perusahaan mencakup sekitar 40 persen dari pajak yang mereka bayarkan.

Survey Melakukan Usaha dari Bank Dunia di tahun 2015 menempatkan Indonesia pada peringkat 114 dari 189 negara dalam hal kemudahan melakukan usaha, di bawah negara-negara tetangga di Asia Tenggara lainnya, seperti Vietnam (peringkat 78) dan Thailand (peringkat 26). Survey ini juga mengungkapkan bahwa jauh lebih sulit untuk memulai usaha baru di Indonesia (peringkat 155), dibandingkan di Vietnam (peringkat 125) dan Thailand

(peringkat 75). Lebih jauh lagi, desentralisasi menciptakan arus undang-undang dan peraturan daerah baru, yang terus menambah kerumitan proses perizinan. Kurangnya informasi tentang prosedur perizinan, dan potensi peraturan yang saling bertentangan dan duplikatif menciptakan situasi yang rawan korupsi.

Untuk mengatasi permasalahan diatas salah satu upaya yang harus dilakukan adalah melalui efektifitas pelayanan pada badan pelayanan perizinan terpadu. Salah satu akibat globalisasi memaksa semua pihak, utamanya birokrasi pemerintah untuk melakukan revisi, perbaikan untuk mencari alternatif baru tentang administrasi yang lebih cocok dengan perkembangan masyarakat dan perkembangan zaman agar pelayanan semakin efektif. Pasolong (2008:8) mengartikan administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Pengertian dari efektifitas menurut Supriyono (2000:29) adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.

Dalam Peraturan Bupati Malang No. 44 Tahun 2012 menjelaskan bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan permohonan perizinan Bupati Malang memberikan kewenangannya terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh hak-haknya. Terkait dengan Peningkatan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kabupaten Malang adalah dengan pembentukan Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA), berubah menjadi Dinas Perizinan, berubah menjadi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan, dan

untuk penguatan organisasi maka Kabupaten Malang menerbitkan Peraturan Bupati Malang No. 44 Tahun 2012 tentang Perubahan Struktur Organisasi Menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi dengan melakukan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Beberapa hal yang telah dilakukan adalah dengan menyederhanakan pelayanan perizinan antara lain dengan penyederhanaan waktu, prosedur, dan biaya. (<http://perizinan.malangkab.go.id/>)

Kabupaten Malang merupakan suatu wilayah yang berada di Provinsi Jawa Timur yang memiliki wilayah yang sangat luas yaitu sekitar 3.534,86 km² atau sama dengan 353.486 ha dan jumlah penduduk sekitar 2.446.218 jiwa (tahun 2010), yang merupakan kabupaten yang terluas kedua setelah Kabupaten Banyuwangi. Pemerintah Kabupaten Malang harus bekerja ekstra karena wilayah serta jumlah penduduknya yang sangat besar, sehingga demi tercapainya tujuan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terutama pada pelayanan perizinan, Kabupaten Malang mendirikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang bertempat di Kota Kepanjen yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Malang. (www.malangkab.go.id)

Salah satu kekurangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang dalam hal pelayanan berdasarkan pengalaman beberapa orang termasuk peneliti adalah prosesnya yang terlalu lama, pada surat izin usaha perdagangan (SIUP) sebagai contohnya, untuk proses survey pemohon diminta untuk bersabar selama kurang lebih 1-2 minggu bahkan hingga 1 bulan. Selain itu pemohon diwajibkan datang ke kantor BP2T terlebih dahulu untuk mengetahui syarat-syarat permohonan pembuatan izin sehingga memakan waktu yang lebih lama apalagi

untuk wilayah yang cukup jauh dari kantor BP2T dinilai lebih memakan waktu dan biaya yang sangat tinggi. Hal ini akan mengganggu proses permohonan izin yang lainnya. Dari beberapa permasalahan pada pelayanan perizinan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa selama ini pelayanan yang diberikan oleh BP2T Kabupaten Malang masih belum sepenuhnya efektif.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan perizinan di Kabupaten Malang. Berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Perizinan sebagai salah satu organisasi sektor publik, maka penting bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang untuk melaksanakan pelayanan publik secara efektif. Dengan dilatarbelakangi untuk melancarkan pembangunan atau pengembangan institusi pemerintahan daerah. Tingginya pertumbuhan Kabupaten Malang terutama pada sektor perekonomian mengakibatkan pemerintah untuk terus berkembang pula dalam hal pelayanan publik.



Gambar 1: Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Malang
Sumber: MP3EI Kabupaten Malang tahun 2015

Karena menurut peneliti efektifitas pelayanan perizinan sangat penting untuk disoroti dilihat dari pengaruhnya terhadap peningkatan indeks kepuasan

masyarakat. Maka dari itu peneliti mengambil judul **“Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang”** menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan publik yang semakin berkualitas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana efektifitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor penghambat efektifitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektifitas pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat efektifitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Menambah wawasan bagi peneliti pada khususnya dan masyarakat pada umumnya mengenai efektifitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang terhadap Masyarakat.
- b. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berkenaan dengan analisis efektifitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang dalam pelaksanaan efektifitas pelayanan perizinan sehingga akan menghasilkan pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat.
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai bahan perbandingan dengan masalah yang sama atau sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian tema atau permasalahan yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan maka peneliti menyusun sistematika pembahasan yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan sehingga dapat mendukung dalam menganalisa dan menginterpretasikan data tentang analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dibidang Pelayanan Perizinan dengan membahas Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Efektifitas Pelayanan, Birokrasi, dan Pemerintah Daerah.

BAB III : METODE PENELITIAN

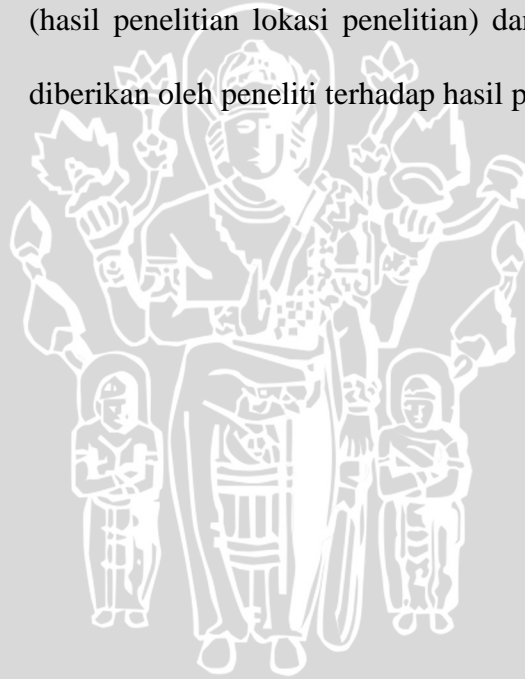
Merupakan bab metode penelitian yang menerangkan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian dan skala pengukuran, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang meliputi penjelasan mengenai analisis efektifitas pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang serta faktor penghambat efektifitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang tersebut.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini disajikan tentang beberapa kesimpulan (hasil penelitian lokasi penelitian) dan saran-saran yang diberikan oleh peneliti terhadap hasil penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Menurut A. Dunsire dalam Keban (2008:2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintah, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Siagian (1985) menyebutkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan, keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Secara umum seperti dikutip oleh Simon dalam Syafi'ie (2006:13) administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pengertian administrasi selanjutnya disampaikan oleh Gie (1980), bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai suatu tujuan tertentu.

Administration yang berasal dari bahasa Inggris sering disebut sebagai administrasi dalam arti luas. Yakni proses (rangkaiannya) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara



efisien. Dengan demikian, dalam buku Syafri (2012:3-5) menjelaskan pengertian administrasi terkandung hal-hal :

- a. Kelompok orang (manusia), yakni perkumpulan dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau lebih dalam sebuah kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwatujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.
- b. Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktivitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.
- c. Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan itu tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.
- d. Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan/dicapai oleh kelompok orang yang bekerja sama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
- e. Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (input) dan keluaran (output).

Dari beberapa definisi dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerja sama sekelompok orang yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Karena kerjasama tersebut harus ada wadahnya, yaitu organisasi, batasan lengkap tentang administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerja sama sekelompok orang dalam wadah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

Banyak para ahli menyimpulkan arti dari administrasi publik sendiri diantaranya menurut Tjokroamidjojo (1987:4) menjelaskan bahwa segenap proses penyelenggaraan usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu dalam hal tujuan tersebut adalah tujuan negara/pemerintahan maka menjadi lingkup wilayah ilmu administrasi publik. Proses kerjasama untuk mencapai tujuan harus didasarkan pada rasionalitas.

Hal ini ditekankan oleh Waldo (1979:35) yang menjelaskan bahwa administrasi publik mengandung dua pengertian yaitu:

1. Administrasi Publik yaitu organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan – tujuan pemerintah.
2. Administrasi Publik yaitu suatu seni dari ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan – urusan Negara

Kalau definisi – definisi diatas dikaji secara seksama, dapat dikemukakan beberapa pokok pikiran bahwa :

- a. Administrasi Publik adalah merupakan proses kegiatan yang bersifat penyelenggaraan.
- b. Administrasi Publik disusun untuk mengatur kerja sama antar bangsa.
- c. Administrasi Publik diselenggarakan oleh aparatur pemerintah dari suatu Negara.
- d. Administrasi Publik diselenggarakan untuk kepentingan umum.

B. Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Pada hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yaitu mengenai pengalokasian sumber daya yang ada untuk diberikan kepada masyarakat. Dalam kerangka ini untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan pemerintah, maka pemerintah perlu didekatkan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pemerintah pusat perlu membagikan beberapa kewenangan atau kekuasaannya kepada pemerintah daerah (*sharing of power*) dalam rangka menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, *sharing of power* terjadi secara vertical antara pusat dan daerah yang memungkinkan daerah membuat kebijakan-kebijakan strategi yang bebas dari intervensi pemerintah pusat berkaitan dengan fungsi pelayanan. Sementara itu di pemerintah daerah, *sharing of power* juga terjadi secara horisontal antara lembaga di daerah dengan masyarakat yang membuka peluang lahirnya kebijakan yang mewakili aspirasi masyarakat, adanya *sharing of power* ini diharapkan kinerja pemerintah maupun pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat lebih memuaskan.

Sesuai dengan Undang-Undang NO. 32 Tahun 2004 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, pemerintah daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan 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 dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, dan Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.

Untuk mengakomodasikan persoalan tersebut, para pembuat Undang-Undang No. 32 tahun 2004 menghilangkan penggunaan istilah badan eksekutif daerah bagi pemerintah daerah dan badan legislatif daerah bagi DPRD. Meskipun demikian, istilah pemerintah daerah tetap menunjuk pada kepala daerah dan perangkat daerah. Kini DPRD dan pemerintah daerah sebagai terjemahan dari *local government* atau *local authorities*.

Dalam pasal 18 UUD 1945 disebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap provinsi, kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan daerah yang di atur dalam Undang-Undang.

Istilah pemerintah daerah sering digunakan berdampingan dengan kata *local government*.

“Bagian dari suatu negara atau bangsa yang berdaulat yang dibentuk secara politis berdasarkan Undang-Undang yang memiliki lembaga atau badan yang menjalankan pemerintahan yang dipilih masyarakat daerah tersebut, dan dilengkapi dengan kewenangan untuk membuat peraturan, memngut pajak serta memberikan pelayanan kepada warga negara yang ada didalam wilayah kekuasaannya.” (Kaho, 2005:20)

Berikut Hossein dalam Muluk (2005:10) mengungkapkan bahwa *local government* merupakan konsep yang dapat mengandung 3 (tiga) pengertian sebagai berikut :

- a) Pemerintah lokal yang seringkali diperuntukan dengan *local authority* yang mengacu pada organ atau badan pemerintah
- b) Mengacu pada pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintah daerah setempat (mengacu pada fungsi)
- c) Bermakna daerah otonom

Pemerintah daerah di Indonesia terangkum dalam negara kesatuan karena Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk republik, yang secara administratif dibagi menjadi daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi pula menjadi daerah yang lebih kecil yaitu kota dan kabupaten. Daerah-daerah tersebut merupakan daerah yang bersifat otonom yang diatur dalam undang-undang.

Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Kepala Daerah dibantu oleh perangkat daerah yang terdiri dari unsur staf yang membantu penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam sekretariat, unsur pengawas yang diwadahi dalam bentuk inspektorat, unsur perencanaan yang diwadahi dalam bentuk badan, unsur pendukung tugas Kepala Daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik yang diwadahi dalam lembaga teknis daerah, serta unsur pelaksana urusan daerah yang diwadahi dalam dinas daerah.

2. Birokrasi

Birokrasi yang dalam bahasa Inggris disebut bureaucracy berasal dari dua kata yaitu “bureau” yang artinya meja dan “cratin” berarti kekuasaan. Jadi maksudnya kekuasaan yang berada pada orang-orang yang dibelakang meja. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia kata “birokrasi” artinya sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan, cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan yang banyak liku – likunya.

Menurut Pryudi Atmosudirdjo dalam Harbani Pasolong (2007: 67) mengemukakan bahwa birokrasi mempunyai tiga arti yaitu:

- 1) Birokrasi sebagai suatu tipe organisasi tertentu
- 2) Birokrasi sebagai system
- 3) Birokrasi sebagai jiwa kerja

Menurut Weber dalam Miftah Thoha (2010 : 17-18), tipe ideal birokrasi yang rasional itu dilakukan dalam cara-cara sebagai berikut:

- 1) Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.
- 2) Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
- 3) Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya.
- 4) Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (*job description*) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.
- 5) Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif.
- 6) Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap

pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya bisa diakhiri dalam keadaan tertentu.

- 7) Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
- 8) Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan *resources* instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
- 9) Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela (2010:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Warella (2004:91) mengartikan pelayanan sebagai suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif dalam produksi atau penyampaian proses itu sendiri. Pengertian pelayanan menurut Purwodarminto (2002:16) adalah segala apa yang diperlukan orang lain.

“Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang”. (Sianipar, 2000:6)

Pelayanan publik (*public service*) menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

“Pelayanan publik sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.” (Thoha, 1991:42)

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya karena pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

“Pemerintah tidak lepas begitu saja dari tanggung jawabnya sebagai pelayan terhadap masyarakat. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” (Sinambela, 2006:5)

Menurut Mahmudi dalam Darmawan (2006:4) pelayanan publik dapat diklasifikasikan dalam 2 (dua) kategori utama, yaitu:

a) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat, meliputi:

- Kesehatan
- Pendidikan Dasar
- Bahan Kebutuhan Pokok Masyarakat

b) Pelayanan Umum

Pelayanan umum merupakan pelayanan pemerintah berkaitan dengan pelayanan administrasi dan barang untuk memenuhi kepentingan masyarakat.

- Pelayanan Administrasi

Pembuatan KTP, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, surat kendaraan bermotor, PASPOR, dll

- Pelayanan Barang

Jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, dan penyedia air bersih

c) Pelayanan Jasa meliputi pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan

Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan azas-azas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, agama, rasa, gender ataupun golongan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak, yaitu antara pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Manajemen pelayanan publik merupakan sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Islami yang dikutip oleh Suryono (2001:54) adalah:

- a. Prinsip Aksesibilitas

Setiap pelayanan yang diberikan harus dapat dengan mudah dijangkau oleh para pengguna pelayanan baik dari segi waktu, dana, maupun tempat.

- b. Prinsip Kontinuitas

Setiap jenis pelayanan yang diberikan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat yang membutuhkan dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

- c. Prinsip Teknikalitas

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

- d. Prinsip Profitabilitas

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

e. Prinsip Akuntabilitas

Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat bertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut McKevitt (1998:161) mengindikasikan ada 5 penentuan kualitas layanan masyarakat yang dibuat semacam untuk kepentingan masyarakat :

a. Reliabilitas

Pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.

b. Responsiveness

Pelayanan yang diberikan harus responsif, cepat, tepat pada sasaran.

c. Penjaminan

Adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas.

d. Empati

Suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat.

e. Wujud yang nyata

Visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan berupa fasilitas yang memadai.

Menurut Supranto (2001:2) suatu produk pelayanan dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan. Kualitas memegang peranan penting dalam upaya pemberian pelayanan publik yang di

harapkan oleh masyarakat. Menurut Maxweel dalam Supriyono (2001:22) untuk mengukur sejauh mana pelayanan dapat dilihat dari:

- a. Tepat dan relevan, artinya harus memenuhi preferensi harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedianya dan terjangkau, harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
- c. Menjamin keadilan, terbuka dan memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, *responsive*, dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, menguntungkan pada pengguna dan lapisan masyarakat.

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik terdiri dari empat belas unsur. Indikator tersebut terdiri dari (Kepmenpan no 25 tahun 2004):

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh kantor penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh kantor pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan kantor penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berkenaan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi termasuk organisasi pemerintah selalu ingin memperoleh kualitas yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (2002:41-44) pada umumnya mereka menginginkan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dalam pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas (pembelian kertas, ganti uang foto copy/cetak) atau alat dan kesejahteraan.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu. Artinya kalau memang hanya untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain.
- 4) Pelayanan harus jujur dan terus terang, apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dilakukan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar tanpa ada peran serta dari pemerintah, terutama pemerintah daerah. Pemerintah daerah memiliki andil yang cukup besar dalam kegiatan pelayanan publik. Pemerintah daerah sebagai produsen, distributor, dan sebagai alat pelayanan publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakatnya.

Menurut Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

3. Efektifitas Pelayanan Publik

Efektifitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektifitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Gibson dalam Rofik (2008: 25) efektifitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati, atas usaha bersama, tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektifitas. Menurut Gibson diatas menunjukkan bahwa efektifitas ditunjukkan kepada derajat atau tingkat suatu organisasi dalam

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Steers (1980: 5) memandang efektifitas adalah kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang berharga secara sependai mungkin dalam mengejar tujuan operasional.

Siagian (2001 : 24) memberikan definisi efektifitas sebagai berikut

“Efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.”

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) bahwa efektifitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya. Hal ini ditegaskan kembali oleh Siagian (1997:151):

“Efektifitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.”

Dari pengertian-pengertian efektifitas tersebut, efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dapat disimpulkan bahwa efektifitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Efektifitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektifitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektifitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generaliasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Siagian, 1996:60) antara lain :

a. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja.

b. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

c. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

D. Organisasi

1. Definisi Organisasi.

Kata organisasi menurut Manullang berasal dari istilah Yunani organon dan istilah latin organum yang berarti alat, bagian, anggota atau badan, menurut Manullang, (2008:59) definisi organisasi terbagi ke dalam dua jenis, meliputi :

- a. Pertama; definisi organisasi dalam arti badan dimana terdapat perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama, seperti definisi yang dikemukakan James D. Mooney yang mengatakan bahwa organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.
- b. Kedua; definisi organisasi dalam arti suatu susunan skematis dimana tergambar sistem dari pada aktivitas kerja sama, seperti definisi yang dikemukakan Chester I Barnard yang mengatakan

bahwa organisasi sebagai suatu sistem dari aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Sementara itu Handoko (2009:167) mengemukakan bahwa kata organisasi mempunyai dua pengertian yaitu pertama; menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional seperti organisasi rumah sakit, perkumpulan olah raga dan sebagainya, dan kedua; berkenaan dengan proses pengorganisasian, yaitu suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.

2. Struktur Organisasi

Penyusunan struktur organisasi merupakan langkah awal dalam memulai pelaksanaan kegiatan perusahaan dengan kata lain penyusunan struktur organisasi adalah langkah terencana dalam suatu perusahaan untuk melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Menurut Robbins dan Coulter (2007:284) struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan.

Sedangkan menurut Handoko (2003:169) struktur organisasi merupakan mekanisme-mekanisme formal dengan mana organisasi tersebut dikelola. Dan menurut Gibson (2002:9) struktur organisasi adalah pola formal mengelompokkan orang dan pekerjaan.

“Struktur organisasi yaitu menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan Universitas Sumatera Utara pekerjaan, garis perintah dan tanggungjawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.” (Hasibuan, 2004:128)

Ada suatu model yang dikembangkan oleh Max Weber dalam Robbins (1994:40) mengenai model struktural sebagai alat yang efisien bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya, yaitu yang lebih populer disebut birokrasi. Adapun struktur tersebut dengan ciri-ciri :

- pembagian kerja
- hierarkhi kerja
- prosedur seleksi yang formal
- peraturan yang rinci
- hubungan yang tidak didasarkan atas hubungan pribadi (impersonal).

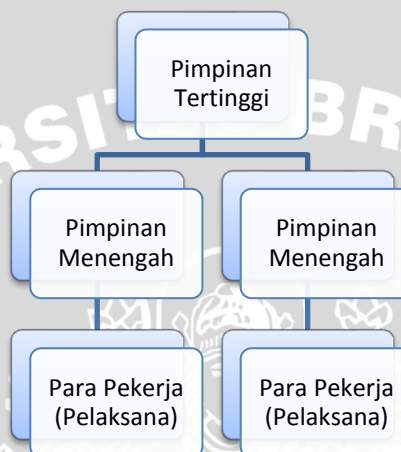
Pola struktur organisasi ditentukan oleh bentuk organisasinya, dan menurut Siagian (2006:100-101), diantaranya terdapat bentuk organisasi Lini serta organisasi Lini Dan Staf, dimana masing-masing bentuk organisasi tersebut mempunyai ciri-ciri dan kekhususan termasuk dalam hal struktur organisasinya.

Adapun cirri-ciri kedua bentuk organisasi tersebut menurut Siagian adalah :

- a. Organisasi Lini (Line Organization).
 - i. Organisasinya kecil.
 - ii. Tujuan yang hendak dicapai masih sederhana dan banyak didominasi oleh kepentingan pimpinan tertinggi.
 - iii. Karyawannya sedikit.
 - iv. Pemilik biasanya menjadi pimpinan tertinggi, bila menyangkut organisasi perusahaan.
 - v. Pimpinan selalu menentukan keputusannya sendirian tanpa saran bawahan dan biasanya bertindak otoriter.
 - vi. Sesialisasi tugas yang dibutuhkan masih rendah.

- vii. Semua anggota organisasi masih mengenal secara pribadi satu dengan yang lain.
- viii. Disiplin para bawahan tinggi karena takut diberikan sangsi oleh pimpinan bila melakukan kesalahan.

Struktur Organisasi Lini tersebut tergambar pada bagan berikut:



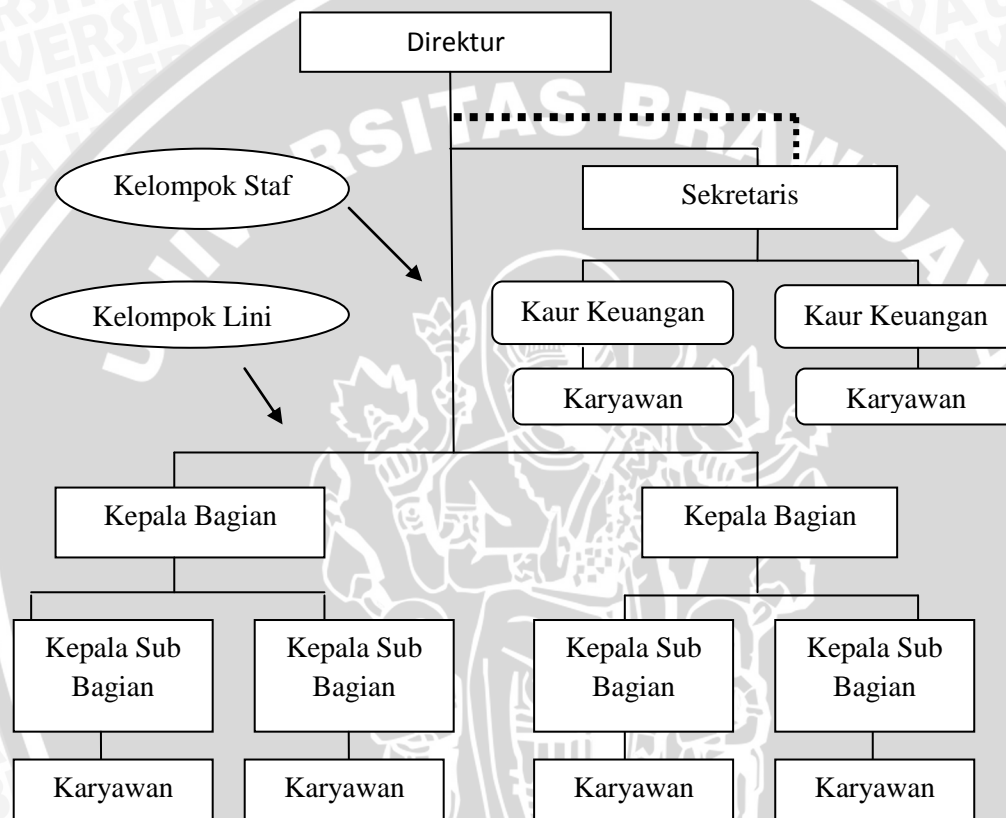
Gambar 2: Struktur Organisasi Lini

- b. Organisasi Lini Dan Staf .
 - i. Organisasinya besar dan kompleks.
 - ii. Jumlah karyawan atau anggota organisasinya banyak.
 - iii. Hubungan yang bersifat langsung sulit dilakukan, karena besarnya lingkup organisasi dan karena banyaknya anggota organisasi yang terlibat.
 - iv. Terdapat 2 (dua) kelompok orang dalam organisasi;
 - Pertama: Orang - Orang Lini, yaitu orang-orang yang melaksanakan tugas-tugas pokok organisasi.
 - Kedua: Orang – Orang Staf, yaitu orang-orang yang melaksanakan tugas-tugas penunjang di luar tugas pokok, seperti dalam bidang

kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, perbekalan dan hubungan masyarakat (Humas).

v. Spesialisasi tugas telah beraneka ragam.

Struktur organisasi dari bentuk organisasi ini dapat diamati dalam gambar berikut:



Gambar 3: Struktur Organisasi Lini dan Staf

3. Prinsip – Prinsip Organisasi

Menurut Manullang (2008:64-72) prinsip organisasi terdiri dari adanya perumusan tujuan dengan jelas, adanya pembagian kerja, adanya delegasi kekuasaan, adanya rentangan kekuasaan, adanya tingkat-tingkat pengawasan, adanya kesatuan perintah dan tanggung jawab serta adanya koordinasi. Selain itu juga pendapat Siagian (2006 :97) yaitu meliputi adanya tujuan yang jelas, adanya

kesatuan perintah, adanya kesatuan arah, adanya kesatuan perintah, adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, adanya pembagian tugas serta adanya penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya.

Menurut penjelasan Manullang (2008:64) :

- a. Adanya perumusan tujuan dengan jelas. Bagi suatu organisasi, tujuan itu akan berperan sebagai pedoman ke arah mana organisasi akan di bawa, landasan bagi organisasi yang bersangkutan, menentukan macam aktivitas yang akan dilakukan serta menentukan program, prosedur, koordinasi, integrasi, simplikasi, sinkronisasi dan mekanisasi (KISS –ME).
- b. Adanya pembagian kerja, kemudian dapat ditetapkan sekaligus susunan organisasi dan hubungan serta wewenang masing-masing masing unit organisasi.
- c. Adanya delegasi kekuasaan (pelimpahan wewenang), yaitu penyerahan wewenang dari seorang pemimpin yang disebabkan dan bertujuan agar seorang pemimpin dapat melipatgandakan waktu, perhatian dan pengetahuannya yang terbatas.
- d. Adanya rentangan kekuasaan, yang dimaksudkan berapa jumlah bawahan seorang pemimpin itu dapat memimpin, membimbing dan mengawasi secara berhasil guna dan berdaya guna. Dalam menetapkan berapa jumlah bawahan yang tepat bagi seorang pemimpin, diantaranya harus diperhatikan kemampuan para bawahan dalam suatu organisasi, dimana semakin mampu dan terampil para bawahan maka semakin banyak yang dapat dikendalikan dan sebaliknya. Disamping itu corak pekerjaan serta

faktor jarak dan waktu juga akan mempengaruhi sedikit banyak para bawahan yang dapat dikendalikan.

- e. Adanya tingkat-tingkat pengawasan, dimana menurut prinsip ini tingkat pengawasan hendaknya diupayakan sedikit mungkin. Oleh karenanya harus diupayakan pula agar struktur organisasi sesederhana mungkin agar memudahkan komunikasi bagi setiap orang.
- f. Adanya kesatuan perintah dan tanggung jawab, yaitu bahwa seorang bawahan harus mempunyai seorang atasan dari siapa ia menerima perintah dan kepada siapa ia memberi pertanggungjawaban akan pelaksanaan tugasnya.
- g. Adanya koordinasi, yaitu usaha mengarahkan kegiatan seluruh unit-unit organisasi agar tertuju untuk memberikan sumbangan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Dengan adanya koordinasi maka akan dapat menyelaraskan aktivitas-aktivitas masing-masing unit dan mencegah agar masing-masing unit tidak berjalan sendiri-sendiri.

4. Koordinasi

Koordinasi berasal dari kata *coordination*, *co* dan *ordinare* yang berarti *regulate*. Dari pendekatan empirik yang dikaitkan dengan etimologi, koordinasi diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak yang sederajat (*equal in rank or order, of the same rank or order, not subordinate*) untuk saling memberi informasi dan mengatur (menyepakati) hal tertentu. Ndraha (2003:290) mengungkapkan pengertian dari koordinasi terbagi menjadi 2 (dua) yaitu secara normatif dan secara fungsional, secara normative koordinasi diartikan sebagai

kewenangan untuk menggerakkan, menyasikan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan kegiatan-kegiatan yang spesifik atau berbeda-beda agar semuanya terarah pada tujuan tertentu. Sedangkan secara fungsional, koordinasi dilakukan guna untuk mengurangi dampak negatif spesialisasi dan mengefektifkan pembagian kerja.

Menurut Ndraha (2003:291) dalam bukunya yang berjudul *Kybernology*:

“Koordinasi dapat didefinisikan sebagai proses penyepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda sedemikian rupa sehingga di sisi yang satu semua 16 kegiatan atau unsur itu terarah pada pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dan di sisi lain keberhasilan yang satu tidak merusak keberhasilan yang lain.”

Menurut Leonard D. White dalam Syafie (2011:33) koordinasi adalah penyesuaian diri dari masing-masing bagian, dan usaha menggerakkan serta mengoperasikan bagian-bagian pada waktu yang cocok, sehingga dengan demikian masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan hasil. Koordinasi menurut Djamin dalam Hasibuan (2011:86) diartikan sebagai suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi.

Dengan demikian koordinasi dapat diartikan sebagai suatu usaha yang mampu menyelaraskan pelaksanaan tugas maupun kegiatan dalam suatu organisasi. Koordinasi dan hubungan kerja adalah dua pengertian yang saling berhubungan karena koordinasi hanya dapat tercapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif. Hubungan kerja adalah bentuk

administrasi yang membantu tercapainya koordinasi. Oleh karena itu dikatakan bahwa hasil akhir daripada komunikasi (hubungan kerja) adalah tercapainya koordinasi dengan cara yang berhasil guna dan berdaya guna (efektif dan efisien). Koordinasi dimaksudkan sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan kerja (unit-unit) organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa koordinasi adalah proses kesepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur (yang terlihat dalam proses) pemerintahan yang berbeda-beda pada dimensi waktu, tempat, komponen, fungsi dan kepentingan antar pemerintah yang diperintah, sehingga disatu sisi semua kegiatan dikedua belah pihak terarah pada tujuan pemerintahan yang ditetapkan bersama dan disisi lain keberhasilan pihak yang satu tidak dirusak keberhasilan pihak yang lain.

Berikut ini adalah bentuk-bentuk koordinasi menurut Syafie (2011:35):

a. Koordinasi Horizontal

Koordinasi Horizontal adalah penyelarasan kerjasama secara harmonis dan sinkron antar lembaga lembaga yang sederajat misalnya antar Muspika Kecamatan (Camat, Kapolsek, Danramil), antar Muspida Kabupaten (Bupati, Danramil, Kapolres), dan Muspida Provinsi (Gubernur, Pangdam, Kapolda).

b. Koordinasi Vertikal

Koordinasi Vertikal adalah penyelarasan kerjasama secara harmonis dan sinkron dari lembaga yang sederajat lebih tinggi kepada lembaga

lembaga lain yang derajatnya lebih rendah. Misalnya antar Kepala Unit suatu Instansi kepada Kepala Sub Unit lain diluar mereka, Kepala Bagian (Kabag), suatu Instansi Kepada Kepala Sub Bagian (Kasubag) lain diluar bagian mereka, Kepala Biro suatu Instansi kepada Kepala Sub Biro lain di luar biro mereka.

c. Koordinasi Fungsional

Koordinasi Fungsional adalah penyelarasan kerjasama secara harmonis dan sinkron antar lembaga-lembaga yang memiliki kesamaan dalam fungsi pekerjaan misalnya antar sesama para kepala bagian hubungan masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Indranata (2008:7) metode penelitian sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Sejalan dengan definisi tersebut, maka penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental tergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut, dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Metode ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, kedua metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Dalam penelitian ini akan mendeskripsikan efektifitas pelayanan izin usaha perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam Suprayogo (2003:32), adalah pemusatan konsentrasi pada tujuan dari penelitian yang dilakukan. Fokus penelitian harus dinyatakan secara eksplisit untuk memudahkan peneliti sebelum melakukan observasi. Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Penetapan fokus dapat membatasi studi serta berfungsi untuk memenuhi kriteria keluar-masuk suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Sehingga dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, dapat dihasilkan keputusan tentang data yang benar-benar fungsional dan mendukung kepentingan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori efektifitas pelayanan publik oleh Siagian (2001:24) dan kriteria pengukuran efektifitas pelayanan oleh Siagian (1996:60) sehingga fokus penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Efektifitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang
 - a. Tujuan atau sasaran: ketika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, maka tingkat efektifitasnya semakin tinggi
 - b. Waktu pemberian pelayanan: ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan
 - c. Kecermatan pemberian pelayanan: faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan
 - d. Gaya Pemberian Pelayanan: cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan dan kepuasan pelanggan

2. Faktor Penghambat Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang
 - a. Faktor internal
 - b. Faktor eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini sangat penting dalam penelitian karena pengaruhnya sebagai objek penggalian data yang sebanyak-banyaknya selama penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang Jl. Trunojoyo Kav. 2 Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang dengan pertimbangan bahwa Kabupaten Malang merupakan salah satu daerah yang memiliki tingkat pertumbuhan daerah yang tinggi khususnya pada bidang perekonomian, sehingga memiliki kebutuhan masyarakat akan pelayanan perizinan yang semakin tinggi pula, oleh karena itu Kabupaten Malang memerlukan pelayanan publik dalam hal ini merupakan pelayanan perizinan yang efektif.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Moleong (2010:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini seperti:

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama (narasumber) baik dari individu/perorangan yang berhubungan langsung

dengan obyek penelitian maupun permasalahan yang ada. Dalam hal ini berupa wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.
 2. Pihak-pihak yang terkait (Staff dan Pegawai di BP2T Kabupaten Malang).
 3. Para pemohon pengajuan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.
- 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen atau arsip dan laporan yang akan melengkapi serta memperkaya sumber data primer.

Dengan demikian yang dijadikan sumber data sekunder seperti:

1. Peraturan perundang-undangan
2. Dokumen laporan-laporan

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan langsung dilapangan untuk melihat secara langsung yang menjadi objek penelitian. Observasi yang digunakan adalah dengan menggunakan metode observasi terus terang. Menurut Sanafah Faisal dalam Sugiyono (2007:228) metode observasi terus terang terjadi ketika peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang bahwa sedang melakukan penelitian. Observasi yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan

untuk kepentingan penelitian, data-data yang berhubungan dengan fokus penelitian dan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Observasi ini dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

2. Metode Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara dalam Moleong (2005: 144), merupakan teknik pengumpulan data kualitatif dengan menggunakan instrumen yaitu berupa pedoman wawancara. Adapun model wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah model wawancara terstruktur yaitu peneliti telah menentukan format masalah yang akan diwawancara berdasarkan masalah yang akan diteliti.

Menurut Kriyantono (2006: 45), wawancara mendalam adalah suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapat data yang lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan berulang-ulang secara intensif, selanjutnya dibedakan antara responden dengan informan.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara pada Bagian Tata Usaha BP2T Kabupaten Malang, serta Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan, dan melakukan wawancara pada pemberi pelayanan, selain itu peneliti juga melakukan beberapa wawancara kepada para pemohon pncejuan perizinan di BP2T Kabupaten Malang untuk mendapatkan data yang valid sesuai dengan fakta.

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data yang mengambil data dari dokumen, arsip, brosur, majalah, koran dan internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Secara umum kegiatan dokumentasi tersebut dilaksanakan dengan cara

klarifikasi dan kategori dokumen. Tujuan dari dokumentasi adalah membantu data yang diperoleh oleh peneliti agar menjadi lebih valid dan sesuai dengan fakta. Beberapa data yang dibutuhkan peneliti yang berhubungan dengan fokus penelitian dan rumusan masalah tentang Efektifitas Pelayanan Izin usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang diperoleh secara langsung pada BP2T Kabupaten Malang.

F. Instrumen Penelitian

Arikunto (2006:151), mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 1999:151).

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Peneliti sendiri, karena peneliti sendiri yang menjadi pelaksana dan pengumpul data dalam penelitian.
2. Pedoman wawancara, yaitu berupa daftar pertanyaan yang dibuat peneliti untuk memudahkan peneliti memperoleh informasi atau data-data yang diperlukan dari sumber data.
3. Buku catatan ,alat tulis, dan laptop yang akan digunakan untuk mencatat data-data yang diperoleh di tempat penelitian.

G. Analisis Data

Proses analisis data merupakan usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan yang diperoleh dari hasil penelitian. Sehingga diperlukan suatu proses

penyederhanaan data, agar data-data yang telah diperoleh akan lebih mudah untuk dibicarakan dan diinterpretasikan. Dengan demikian akan diperoleh suatu data yang lebih akurat.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan, maka peneliti menggunakan analisis data model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) di dalam analisis data kualitatif terdapat empat (4) tahap kegiatan aktifitas penelitian antara lain: *Data Reduction*, *Data Display*, *Data Collection* dan *Conclusion Drawing/Verifications*. Analisis ini disebut dengan analisis data model interaktif yang terdiri dari beberapa komponen dan tahapan, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data collection*)

Peneliti menggunakan empat (4) teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Wawancara dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang, pada bidang tata usaha, bagian perencanaan evaluasi dan pelaporan, serta pada para pemohon pengajuan perizinan. Observasi dilakukan berdasarkan pengamatan secara langsung oleh peneliti terhadap peristiwa yang terjadi di BP2T Kabupaten Malang. Dokumentasi berupa dokumen atau catatan dan foto diperoleh di BP2T Kabupaten Malang. Kuesioner diberikan pada para pemohon pengajuan perizinan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat pada BP2T Kabupaten Malang.

2. Kondensasi Data (*Data Reduction*)

Setelah tahap pengumpulan data, selanjutnya data yang telah terkumpul tersebut dilakukan proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan, dan

dirubah menjadi data yang utuh berupa rangkuman, tabel dan gambar. Kondensasi data bertujuan untuk membentuk data yang valid sesuai dengan fakta yang ada, membatasi data-data yang tidak berkaitan dan membuang data yang tidak diperlukan. dalam hal ini data tersebut disesuaikan dengan kebutuhan peneliti berdasarkan keterkaitan terhadap masalah dan fokus penelitian dalam Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizina Terpadu Kabupaten Malang

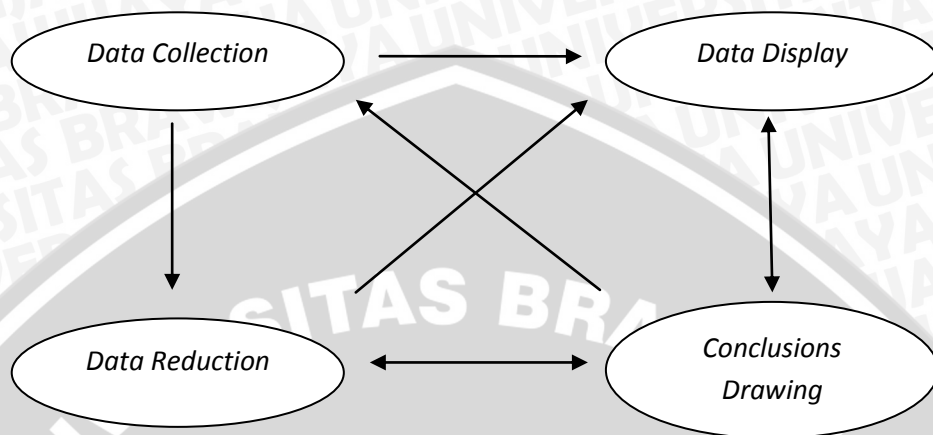
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap penyajian data berupa uraian-uraian bersifat naratif, tabel, dan *network* (jaringan kerja). Data yang dianalisis disajikan, ditelaah, dan diperbandingkan dengan dasar empiric atau teori yang mendasari serta serta peraturan yang terkait dengan perumusan masalah dan fokus penelitian dalam Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan/verifikasi yang diartikan sebagai pencatatan pola, penjelasan, dan alur sebab-akibat. Penarikan kesimpulan dengan menyatukan keseluruhan data dan menginterpretasikan data untuk menjadi semakin eksplisit dan menjadi pokok dalam penelitian. Dalam hal ini didukung dengan penemuan bukti-bukti lapangan dan data pendukung lainnya yang diperoleh dari Badan Pelayanan Perizina Terpadu Kabupaten Malang yang menjadikan kesimpulan dapat tercipta dan kredibel. Oleh karena itu kesimpulan

menjawab rumusan masalah dan fokus penelitian yang dirancang sebelumnya.



Sumber: Analisis Miles, Huberman, Saldana (2014:14)

Gambar 4: Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Kabupaten Malang

a. Letak Geografis

Kabupaten Malang adalah kabupaten terluas kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi dan merupakan kabupaten dengan populasi terbesar di Jawa Timur. Kabupaten Malang juga merupakan kabupaten terluas ketiga di Pulau Jawa setelah Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Sukabumi di Provinsi Jawa Barat. Hal ini didukung dengan luas wilayahnya 3.534,86 km² atau sama dengan 353.486 ha dan jumlah penduduknya 2.446.218 jiwa (tahun 2010). Kabupaten Malang terletak pada 112°03'10"09" sampai 112°57'00" Bujur Timur 7°04'45"50"11" sampai 8°02'35"04"5" Lintang Selatan.

Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Kota Malang tepat di tengahnya, Kabupaten Jombang, Kabupaten Pasuruan, dan Kota Batu di utara, Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Probolinggo di timur, Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri di barat.

b. Visi dan Misi

Adapun visi dari kabupaten Malang adalah sebagai berikut: terwujudnya Kabupaten Malang Yang Mandiri, Agamis, Demokratis, Produktif, Maju, Aman, Tertib dan Berdaya Saing. "MADEP MANTEB". Pada visi tersebut terdapat 8 kata kunci yaitu : mandiri, agamis, demokratis, produktif, maju, aman, tertib, dan berdaya asing, artinya dalam rangka mencapai tujuan umum

pembangunan Kabupaten Malang yaitu Masyarakat sejahtera maka dalam 5 tahun yang akan datang ini di perlukan upaya memujudkan :

- i. Mandiri : yang di maknai dengan pertama : kemandirian pengelolaan daerah berupa kebijakan Pemerintah Daerah yang mengutamakan kemampuan daerah dalam rangka mengelola potensi SDA dan buatan yang di dukung oleh kemampuan SDM, energi, infrastruktur, dan pelayanan publik. Kedua : kemandirian masyarakat berupa sikap dan kondisi masyarakat yang memiliki semangat entrepreneurship untuk semakin mampu memenuhi kebutuhan dengan mengandalkan kemampuan dan kekuatan sendiri. Inti dari pengertian kemandirian adalah semakin berkembangnya jiwa leadership di kalangan pemerintah dan semangat entrepreneurship di kalangan masyarakat luas
- ii. Agamis : yang dimaknai dengan kondisi masyarakat yang senantiasa menerapkan nilai-nilai agama dalam kehidupan sehari-hari dan senantiasa meningkatkan kualitas keamanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa serta berakhlak mulia yang diharapkan berdampak terhadap keamanan, ketertiban, dan produktivitas tinggi.
- iii. Demokratis : yang dimaknai dengan penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan partisipasi masyarakat, dengan sikap saling menghargai perbedaan dalam berfikir, bertindak, maupun pengambilan keputusan bersama yang berlandaskan hukum dan keadilan.
- iv. Produktif : yang dimaknai dengan semakin meningkatnya kualitas kinerja masyarakat sebagai pilar utama peningkatan perekonomian daerah.
Maju : yang dimaknai dengan semakin meningkatnya kualitas SDM dan hasil-

hasil pembangunan yang ditandai dengan semakin meningkatnya indeks pembangunan manusia.

- v. Aman : yang dimaknai dengan semakin meningkatnya keamanan masyarakat dan terlaksananya penegakan hukum yang berkeadilan tanpa memandang kedudukan, pangkat, jabatan seseorang serta terciptanya penghormatan pada hak-hak asasi manusia.
- vi. Tertib : yang dimaknai dengan semakin meningkatnya kepatuhan masyarakat terhadap berbagai peraturan hukum yang berlaku.
- vii. Berdaya Saing : yang dimaknai dengan semakin meningkatnya kualitas produk usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi untuk bersaing di pasar lokal maupun nasional serta semakin meningkatnya daya asing daerah dalam rangka menarik minat investor.

Hal ini sejalan dengan pesan filosofis pembangunan dalam sesanti lambang Kabupaten Malang yaitu : Satata Gama Karta Raharja atau terwujudnya Kabupaten Malang yang adil dan makmur materiil dan spirituil disertai kerukunan beragama atas dasar kesucian yang langgeng (abadi). Dengan kata lain kemakmuran atau kesejahteraan yang ingi diwujudkan bukan hanya kesejahteraan materiil atau lahiriyah namun juga kesejahteraan secara spiritual dan batiniyah. Kesejahteraan yang utuh itu diyakini dapat dicapai dengan mewujudkan kemajuan secara komphrensif dari 8 kunci tersebut di atas.

Misi adalah implementasi dari keinginan menyatukan langkah dari gerak dalam melaksanakan visi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

- i. Meningkatkan Kemandirian melalui pemberdayaan masyarakat kalangan wong cilik di Kabupaten Malang untuk keperluan pemanfaatan potensi sosial

- dan ekonomi serta untuk mengoptimalkan prakarsa-prakarsa cerdas dalam kehidupan masyarakat.
- ii. Meningkatkan pembinaan mental spiritual masyarakat di Kabupaten Malang, sehingga kualitas kehidupan beragama tidak hanya ditumpukan pada kesalahan pribadi, tetapi juga tercermin pada menguatkan kesalehan ritual sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing yang kemudian diterjemahkan dalam kesalehan sosial.
 - iii. Meningkatkan pendidikan politik dan hukum kepada masyarakat Kabupaten Malang demi terwujudnya tatanan masyarakat madani yang berkeadaan dengan berlandaskan keadilan dan kebenaran.
 - iv. Meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu di Kabupaten Malang melalui reformasi sistem pelayanan kesehatan berdasarkan semangat populisme dan negara kesejahteraan.
 - v. Meningkatkan pendidikan dasar bagi masyarakat Kabupaten Malang untuk keperluan menyongsong era globalisasi yang mem-prasyaratkan adanya kemampuan berpikir secara sistematis dan logis.
 - vi. Meningkatkan peran serta perempuan dalam pembangunan di Kabupaten Malang melalui peningkatan kesadaran dan pemahaman akan pentingnya kesetaraan gender.
 - vii. Mewujudkan revitalisasi pertanian dan ekonomi kerakyatan di Kabupaten Malang sebagai bagian penting dari upaya peletakan dasar industrialisasi di pedesaan.
 - viii. Mempercepat Pembangunan Ekonomi dan Infrastruktur.

- ix. Membangun sumberdaya manusia yang "Berdaya Saing" tinggi yang dilandasi oleh nilai-nilai keagamaan, hukum dan sosial budaya.

2. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi adalah dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha makro, kecil dan menengah, sehingga perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan. 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. Penyederhanaan pelayanan perizinan ini meliputi penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pelayanan perizinan.

Tekait dengan Peningkatan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kabupaten Malang adalah dengan pembentukan Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA), berubah menjadi Dinas Perizinan, berubah menjadi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan, dan untuk penguatan organisasi maka Kabupaten Malang menerbitkan Peraturan Bupati Malang nomor 44 tahun 2012 tentang perubahan struktur organisasi menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi dengan melakukan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Beberapa hal yang telah kita lakukan adalah dengan menyederhanakan pelayanan perizinan antara lain dengan penyederhanaan waktu, prosedur, dan biaya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 1 tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Unit Pelayanan Terpadu Perizinan dan diperbaharunya bentuk Struktur Organisasi dengan keluarnya Peraturan Bupati nomor 44 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu maka penyelenggaraan Pelayanan Perizinan secara terpadu terpusat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dari mulai proses awal permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dan dilakukan dalam satu atap.

Keberadaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) secara bertahap mampu menunjukkan kemampuan sebagai suatu lembaga yang memberikan pelayanan kepada publik, Pada awal berdirinya sesuai dengan Peraturan Bupati nomor 22 Tahun 2009 Tentang Kewenangan Pelayanan Perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan bahwa pelayanan perizinan yang dikelola oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan sebanyak 5 Izin, sedangkan dengan terbitnya Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan yang menjadi kewenangan Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan kepada Unit Pelayanan terpadu sebanyak 10 Urusan dan Tambahan izin sebanyak 32 , sehingga pada saat ini izin yang dikelola sebanyak 10 Urusan dan 32 Izin. Sehingga Pelayanan Perizinan yang dikelola oleh Badan Pelayanan Perizinan (BP2T) sebanyak 37 izin.

Pada tanggal 19 Agustus 2014 terbit Peraturan Bupati Malang No. 20 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Wewenang

Bupati di Bidang Pelayanan Administrasi Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, menyebutkan bahwa jenis pelayanan administrasi perizinan yang menjadi kewenangan BP2T menjadi 61 izin, dengan rincian berikut ini:

Tabel 1: Jenis-jenis izin yang dilayani oleh BP2T

No.	Urusan	Jenis Pelayanan Perizinan	Waktu Proses
1.	Tenaga Kerja dan Transmigrasi	1. Izin Pemakaian Pesawat Uap	14 Hari Kerja sejak berkas dinyatakan lengkap
		2. Izin Lembaga Latihan Kerja Swasta	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi dari Dinas Teknis
		3. Izin Penampungan Calon Tenaga Kerja Indonesia	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi dari Dinas Teknis
		4. Izin Pendirian Bursa Kerja Khusus	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi dari Dinas Teknis
		5. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi dari Dinas Teknis
2.	Energi dan Sumber Daya Mineral	6. Izin Pertambangan Rakyat	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		7. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		8. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		9. Izin Pemakaian Air Tanah	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		10. Izin Pengusahaan Air Tanah	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		11. Izin Pendirian Stasiun Bahan Bakar untuk Umum (SPBU)	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		12. Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kendaraan Sendiri atau Umum	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		13. Izin Usaha Jasa Pertambangan	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		14. Izin Juru Bor	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		15. Izin Pengeboran Air Tanah	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		16. Izin Penurunan Mata Air	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/

LANJUTAN			
			SKPD Terkait
		17. Izin Pemakaian Air dan Mata Air	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		18. Izin Sumur Pantek	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		19. Izin Pembuatan Sumur Pantau	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		20. Izin Pengambilan dan Pemanfaatan Air Sumur Pantek	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
		21. Izin Pengeboran Air Tanah	14 Hari Kerja setelah diterimanya rekomendasi teknis dari Instansi/SKPD Terkait
3.	Pernakan dan Kesehatan Hewan	22. Izin Usaha Peternakan	14 Hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		23. Izin Perluasan Usaha Peternakan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		24. Izin Pematangan Hewan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		25. Izin Praktek Dokter Hewan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
4.	Pendidikan	26. Izin Mendirikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LPK)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		27. Izin Mendirikan Pusat Belajar Masyarakat (PKBM)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		28. Izin Pendirian Tempat Penitipan Anak (TPA)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		29. Izin Pendirian Taman Bacaan Masyarakat (TBM)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		30. Izin Pendirian Pendidikan Lembaga Formal	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		31. Izin Pendirian Lembaga Sekolah Menengah	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
5.	Perhubungan, Komunikasi dan Informatika	32. Izin Trayek	Maksimum 1 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
6.	Kelautan dan Perikanan	33. Izin Usaha Penangkapan Ikan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		34. Izin Usaha Pembudidayaan Ikan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
7.	Perindustrian, Perdagangan dan Pasar	35. Persetujuan Prinsip	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		36. Tanda Daftar Gudang	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		37. Surat Izin Usaha Perdagangan	Maksimum 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		38. Izin Usaha Industri	Maksimum 14 hari kerja setelah

LANJUTAN			
			berkas dinyatakan lengkap
8.	Kesehatan	39. Izin Operasional Rumah Sakit Tipe C dan D	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		40. Izin Klinik Rawat Inap	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		41. Izin Penyelenggaraan Klinik Rawat Jalan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		42. Izin Penyelenggaraan Laboratorium Klinik	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		43. Surat Izin Toko Obat (SITOB)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		44. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas D dan C	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
9.	Pekerjaan Umum	45. Izin Mendirikan Bangunan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		46. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		47. Izin Penyelenggaraan Reklame	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		48. Izin Usaha Jasa Konstruksi	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		49. Izin Gangguan (HO)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		50. Surat Izin Penempatan Rumah Dinas (SIPER)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		51. Izin Pelayanan Makam	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		52. Izin Perubahan Status Tanah Basah menjadi Tanah Kering (Alih Fungsi Lahan Beririgrasi)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		53. Izin Pendirian Bangunan diatas Perairan Umum	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		54. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah berupa Tanah dan Bangunan, Sempadan Sungai atau Saluran yang dikelola Dinas Pengairan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
55. Izin Pengambilan dan Pemanfaatan Air Permukaan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap		
10.	Lingkungan Hidup	56. Izin Lingkungan	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		57. Izin Pembuangan Limbah Cair	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		58. Izin Pembuangan Sementara Limbah B3	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
		59. Izin Pemanfaatan Limbah Cair untuk	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
LANJUTAN			

	Aplikasi ke Tanah	
	60. Izin Lokasi Pengolahan Limbah B3	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
	61. Izin Pengumpulan Limbah B3 Skala Kabupaten (kecuali olie)	Maksimum 14 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap

Sumber: Profil BP2T Kabupaten Malang 2016

a. Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran

Visi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah “PRIMA DALAM PELAYANAN PERIZINAN”, artinya: suatu gambaran cita-cita untuk mewujudkan pelayanan prima, melalui kesiapan aparat, sarana prasarana pelayanan, mekanisme, sistem dan prosedur, aturan hukum yang terkait dengan pelayanan perizinan secara optimal. Sedangkan misi dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dirumuskan sebagai berikut :

1. Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan.
2. Mewujudkan profesionalisme pelayanan kepada masyarakat.
3. Menumbuhkan keinginan masyarakat untuk memiliki perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.

Tujuan dari berdirinya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah :

1. Agar masyarakat memperoleh kemudahan untuk melakukan pengajuan permohonan perizinan dengan proses yang terintegrasi dan terpusat di suatu tempat pelayanan.
2. Kesederhanaan prosedur perizinan dan terhindar dari prosedur yang berbelit.
3. Pemangkasan waktu dan biaya proses penyelesaian perizinan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat.

Sasaran yang ingin dicapai oleh adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan kualitas pelayanan perizinan yang baik untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengurus izin.
2. Meningkatkan mutu sarana pendukung utama perizinan.
3. Meningkatkan pemeliharaan penyelamatan dan pelestarian arsip daerah.

b. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten

Malang

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang sebelumnya bernama Unit Pelayanan Terpadu Perizinan mulai beroperasi melayani administrasi perizinan pada tanggal 1 April 2009, sebagai lembaga yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai pelayan publik (*Publik Service*) dan berubah nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Perizinan (BP2T) pada tanggal 1 Juni 2012.

Terpenuhinya kebutuhan dasar terhadap pelayanan perizinan akan memberikan rasa puas kepada masyarakat. Akan lebih sempurna, apabila pelayanan perizinan didasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu tentang Pedoman Pelayanan Publik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) adalah unsur pendukung pelaksana Pemerintah Daerah bidang Pelayanan Terpadu Perizinan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas :

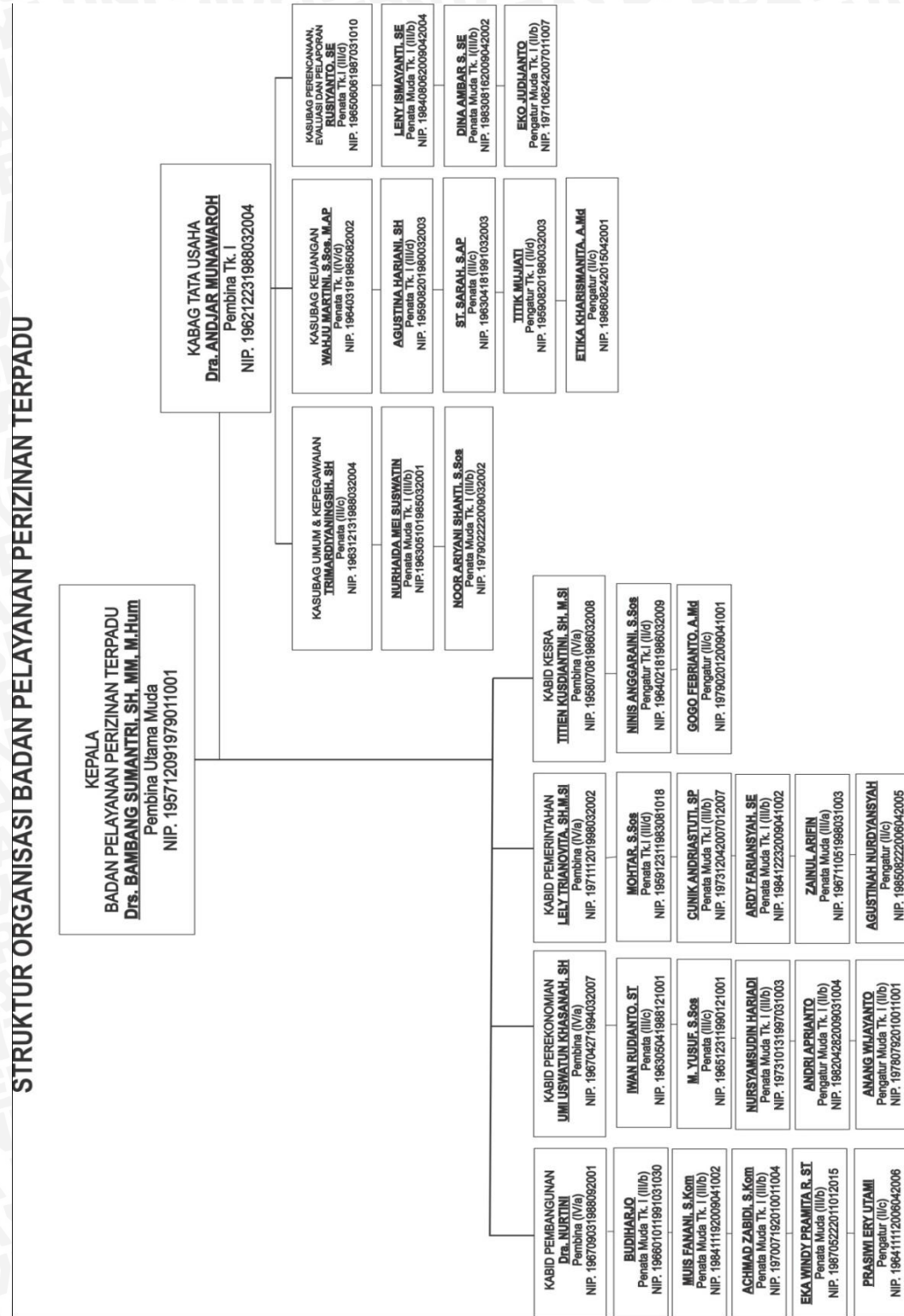
1. Memimpin, membina, melakukan koordinasi dan pemantauan serta bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
2. Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan kewenangannya.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan, pengelolaan, dan pengendalian data yang berbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.
2. Perencanaan startegis pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
3. Penyelenggaraan ketatausahaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
4. Pelaksanaan penyusunan program Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan.
6. Pelaksanaan Koordinasi Proses Pelayanan Perizinan.
7. Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Perizinan.
8. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan.

Adapun susunan organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dipimpin oleh seorang Kepala Badan dan membawahi :

1. Kepala Bagian Tata Usaha
 - Kasubag Umum dan Kepegawaian.
 - Kasubag Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan.
 - Kasubag Keuangan
2. Kepala Bidang Perekonomian
3. Kepala Bidang Kesejahteraan Rakyat.
4. Kepala Bidang Pembangunan.
5. Kepala Bidang Pemerintahan.
6. Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 5: Struktur Organisasi BP2T Kabupaten Malang
Sumber: Profil BP2T Kabupaten Malang 2016



Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang memiliki Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 35 orang dan pegawai honorer sebanyak 19 orang, dengan golongan ruang IV/c 1 orang, IV/b 1 orang, IV/a 4 orang, III/d 5 orang, III/c 4 orang, III/b 11 orang, III/a 3 orang, II/d 1 orang, II/c 3 orang, dan golongan II/b sebanyak 3 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2: Golongan Ruang Pegawai BP2T Kabupaten Malang

No.	Golongan Ruang	Nama	Pendidikan Terakhir
1.	IV/c	Drs. Bambang Sumantri, SH. MM. M.Hum	S2
2.	IV/b	Dra. Andjar Munawaroh	S1
3	IV/a	Titien Kusdiantini, SH. M.Si	S2
		Umi Uswatun Khasanah, SH	S1
		Dra. Nurtini	S1
		Lely Trianovita, SH. M.Si	S2
4.	III/d	Wahju Martini, S.sos. M.AP	S2
		Rusiyanto, SE	S1
		Agustina Hariani, SH	S1
		Ninis Anggraini, S.Sos	S1
5.	III/c	Mohtar, S.Sos	S1
		Tri Mardiyansih, SH	S1
		M. Yusuf, S.Sos	S1
		Siti Sarah, S.AP	S1
6.	III/b	Iwan Rudianto, ST	S1
		Cunik Andriastuti, SP	S1
		Muis Fanani, S.Kom	S1
		Dina Ambar Sulistioningrum, SE	S1
		Leny Ismayanti, SE	S1
		Ardy Fariyansyah, SE	S1
		Noor Ariyani Shanti, S.Sos	S1
		Achmad Zabidi Yulianto, S.Kom	S1
		Eka Windy Pramita R, ST	S1
		Budiharjo	SMA
Nurhaida Mei Suswatin	SMA		
7.	III/a	Nursyamsudin Hariadi	SMA
		Zainul Arifin	SMA
		Titik Mujiyati	SMA
8.	II/d	Gogo Febrianto, A.Md	D3
9.	II/c	Etika Kharismanita, A.Md	D3
		Andri Apriyanto	SMA
		Agustinah Nurdyansyah	SMA
10.	II/b	Prasiwi Ery Utami	SMA
		Eko Judijanto	SMA
		Anang Wijayanto	SMA
11.	Tenaga Honorer	Vandi Yudhawan, SH	S1
		Agung Prasetyawan, SE	S1
		Wiwin Yuni Astuti, SE	S1

LANJUTAN		
	Andhika Unzilarimbi, S.TP	S1
	Ihya`ul Khoir, SE	S1
	Rendra Laban Guritman, S.Kom	S1
	Lely Roesita, A.Md	D3
	Edy Susanto	SMA
	Siswanto	SMA
	Kifli Kaunang	SMA
	Suyanti	SMA
	Eko Wahyu Kurniawan	SMA
	Rosi Yuliantono	SMA
	Tri Sayekti Anggraini	SMA
	Dady Brahmanto	SMA
	Subandi	SMP
	Trisman Subianto	SMP
	Muhamat Jamburi	SMP

Sumber: Profil BP2T Kabupaten Malang 2016

B. Penyajian Data

1. Efektifitas Pelayanan Publik Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

a. Tujuan dan Sasaran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Tujuan merupakan hasil akhir yang ingin dicapai individu ataupun kelompok yang sedang bekerja, atau secara ideal, tujuan merupakan hasil yang diharapkan menurut nilai orang-orang. Tujuan salah satu pedoman dalam pencapaian program dan aktivitas serta memungkinkan untuk terukurnya efektifitas dan efisiensi kelompok.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang juga memiliki tujuan dan sasaran dalam melakukan kegiatan pelayanannya agar pelayanan bisa semakin efektif dan efisien. Beberapa tujuan dan sasaran tersebut antara lain:

- a. Tujuan dari BP2T Kabupaten Malang adalah agar masyarakat memperoleh kemudahan dalam pengajuan permohonan perizinan, dan kesederhanaan

prosedur perizinan agar tidak berbelit-belit, waktu yang relative lebih pendek, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung pada masyarakat.

- b. Sasaran yang ingin dicapai BP2T Kabupaten Malang yaitu mewujudkan kualitas pelayanan perizinan yang baik untuk meningkatkan minat masyarakat, meningkatkan mutu sarana pendukung, dan meningkatkan pemeliharaan penyelamatan dan pelestarian arsip daerah

Secara ringkas Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan

Rusiyanto, SE pada hari Rabu 16 Maret pukul 09.40 WIB menjelaskan:

“Yang menjadi tujuan utama dari keberadaan BP2T Kabupaten Malang ini adalah adanya sistem pelayanan perizinan yang lebih mudah, cepat dan tidak berbelit-belit agar masyarakat lebih tertarik untuk melakukan segala macam pengurusan perizinan, dan sasaran utama adanya BP2T Kabupaten Malang adalah semua masyarakat patuh akan peraturan sehingga semua yang dilakukan masyarakat memiliki izin.”

Dari pernyataan Rusiyanto, SE di atas dapat diketahui bahwa tujuan utama dari BP2T Kabupaten Malang adalah melayani masyarakat dengan system yang tidak berbelit-belit agar masyarakat tidak merasa malas untuk melakukan permohonan perizinan. Hal ini dibenarkan oleh salah satu pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan dari Kecamatan Gondanglegi yang bernama Ika yang bekerja sebagai PNS pada dinas perhubungan Kabupaten Malang pada hari Rabu 23 Maret 2016 pukul 10.15 WIB:

“Pelayanan sudah cukup baik, cukup mudah, dan tidak berbelit-belit. Hanya saja ada beberapa kekurangan pada meja pelayanan atau bagian cek syarat-syarat permohonan tidak disediakan map permohonan, mapnya terlalu jauh di ruangan lain, tapi untuk keseluruhan pelayanan sudah cukup memuaskan.”

Tujuan utama dari BP2T Kabupaten Malang untuk memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dapat dirasakan oleh pemohon Ika (29 Tahun), dan tidak hanya Ika namun masih banyak pemohon yang juga merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tujuan utama BP2T Kabupaten Malang, salah satunya adalah Pak Totok (40 Tahun) yang beralamat di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen yang bekerja sebagai karyawan swasta, 23 Maret 2016 pukul 10.25:

“Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik daripada sebelumnya yang masih berbentuk dinas perizinan, sudah lebih ringkas, tidak berbelit-belit, dan kantornya juga sudah cukup nyaman meskipun antrinya agak lama.”

Dari beberapa pernyataan para pemohon di atas dapat diketahui bahwa tujuan utama BP2T Kabupaten Malang untuk melakukan pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah, dan cepat dapat diwujudkan oleh BP2T Kabupaten Malang. Berdasarkan teori efektifitas dari Siagian (2001:24) bahwa efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa BP2T Kabupaten memiliki tingkat efektifitas yang tinggi karena kegiatan yang dilakukan oleh BP2T Kabupaten Malang sudah mendekati dengan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai yaitu memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, cepat dan mudah sehingga masyarakat lebih tertarik mengurus segala macam perizinan. Dengan begitu semua masyarakat Kabupaten Malang akan memiliki izin dalam segala hal yang mewajibkan adanya izin dari pemerintah.

b. Waktu Pemberian Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang bersifat produk dan jasa. Pada sektor pemerintah, pelayanan publik tidaklah kalah pentingnya, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum. Salah satu kriteria pengukuran efektifitas pelayanan publik adalah pemberian waktu pelayanan.

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja pengukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja

Pemberian waktu pelayanan adalah bagaimana ketepatan waktu dan kecepatan waktu yang diberikan oleh pemberi pelayanan berdasarkan *standart operating procedure (SOP)* yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu dan kecepatan waktu berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

Pada BP2T Kabupaten yang memiliki total 61 jenis-jenis izin yang dilayani memberikan waktu pelayanan berdasarkan SOP adalah minimal 1 hari pelayanan hingga minimal 14 hari pelayanan, hal ini tergantung dari jenis izinnya, dengan paling cepat adalah izin trayek yang minimal 1 hari pelayanan dan izin usaha perdagangan yang minimal bisa 3 hari pelayanan serta izin mendirikan bangunan yang minimal pelayanannya memakan waktu hingga 14 hari.

Dibawah ini adalah alur atau *flowchart* SOP (*Standart Operational Procedure*) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang khususnya pada pelayana perizinan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil-Menengah):



Gambar 5: *Standart Operating Procedure* (SOP) Surat Izin Usaha Perdagangan Skala Kecil dan Menengah

Sumber: Aturan *Standart Operating Procedure* (SOP) 2014 BP2T Kabupaten Malang

Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Rusiyanto, SE pada hari Rabu 16 Maret pukul 09.45 WIB menjelaskan:

“Setiap jenis-jenis izin memiliki waktu pelayanan yang berbeda, dari minimal 1 hari hingga minimal 14 hari. Namun pada kenyataannya kadang bisa lebih dari standar yang diberikan karena beberapa izin memerlukan tim teknis untuk melakukan survey lokasi, tim teknis juga tidak dengan mudah keluar melakukan survey karena harus menunggu perintah langsung dari atasan. Untuk izin usaha perdagangan tidak memerlukan tim teknis jadi dapat dilakukan hanya dalam waktu minimal 3 hari saja.”

Ketepatan waktu dan kecepatan pemberian pelayanan juga dapat dirasakan oleh beberapa pemohon, salah satunya adalah pemohon yang berasal dari Kecamatan Pakis yaitu Dimas (24 Tahun) pada hari Rabu 23 Maret 2016 pukul 10.10 WIB:

“Waktu pelayanan di kantor BP2T ini sudah cukup bagus, pengurusan izin usaha dagang bisa selesai dalam waktu 3 hari semenjak berkas diterima, ini sangat membantu masyarakat, sehingga lebih efisien dalam pengurusannya.”

Dari pernyataan pemohon tersebut juga ditegaskan kembali oleh salah satu pemohon dari Kelurahan Tidar yaitu Farma (34 Tahun), pada hari Rabu 23 Maret 2016 pukul 10.20 WIB:

“Dulu pelayanan izin usaha perdagangan saya memang memakan waktu yang relatif lebih cepat, sekarang saya sedang mengajukan izin HO (izin gangguan), namun waktu pemrosesan juga relatif cepat, sudah sesuai dengan SOP yang memakan waktu minimal 14 hari, tapi kalo syarat-syaratnya sudah lengkap, kalau belum lengkap ya belum diproses, dan waktunya bisa lebih lama.”

Dengan beberapa pernyataan para pemohon tersebut dapat diketahui bahwa waktu pemberian pelayanan BP2T Kabupaten Malang sudah berdasarkan SOP yang ada sehingga waktu pemberian pelayanan pada BP2T Kabupaten Malang sudah efektif dari proses pengajuan izin hingga pemberian sertifikat izin.

c. Kecermatan Pemberian Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Salah satu bentuk dari ketelitian pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari bentuk transparansi secara operasional yaitu dapat diartikan sebagai kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat yang di tentukan, kejelasan tentang hak dan tentang biaya pengurusan yang berlaku dalam sebuah organisasi pemerintah terutama pada badan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Malang.

Berikut ini adalah beberapa syarat permohonan pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP):

1. Fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk)
2. Fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
3. Surat keterangan domisili usaha dari desa
4. Foto berwarna ukuran 4x6 (2 lembar)
5. Materai Rp. 6000,- (3 lembar)
6. Akte pendirian usaha yang disahkan Menteri Hukum dan HAM (berbentuk PT)
7. Susunan pengurus koperasi disahkan oleh Dinas Koperasi dan UMKM (untuk Koperasi)

8. SIUP Asli yang lama (untuk perubahan)
9. Surat keterangan kehilangan (untuk kehilangan)
10. Neraca perusahaan/surat pernyataan besaran modal

Syarat Teknis:

1. Fotocopy Izin Industri untuk komoditi yang melakukan proses Industri/Pembuatan/Pemrosesan
2. Fotocopy izin HO untuk Komoditi yang kegiatannya menimbulkan gangguan

Dengan bertujuan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu memberikan pelayanan yang sangat maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pintu masuk kantor BP2T Kabupaten Malang yang disambut dengan *running text moving* (papan tulisan berjalan) yang memberitahu persyaratan-persyaratan pengurusan izin. Para pemohon dapat membaca melalui papan tersebut atau dapat menanyakan langsung pada para *costumer ervice* yang sudah siap membantu tepat di depan pintu masuk kantor BP2T.

Costumer service (CS) yang berjumlah 2 orang tersebut dinilai beberapa pemohon sudah cukup dalam memberikan pelayanan yang efektif, selain ramah CS juga bekerja sangat cepat dan teliti. Hal ini ditegaskan oleh beberapa pemohon salah satunya adalah Alif (40 Tahun) yang beralamatkan dari Desa Njabung Kecamatan Pakis pada hari Rabu 23 Maret 2016 pukul 11.00 WIB:

“Pelayanannya sudah cukup baik dan teliti, ada papan informasi persyaratan pengurusan izin di atas itu sangat membantu, selain itu saya mendapatkan informasinya dari situs BP2T, jadi lebih mudah, hanya saja sitem online masih belum lancar, tapi sudah sangat membantu untuk sebagian warga Kabupaten Malang yang jauh dari Kepanjen seperti saya, jadi tidak bolak-balik.”



Gambar 7: *Running text moving*/papan tulisan berjalan yang ada di kantor BP2T

Kabupaten Malang

Layanan berbasis internet pada BP2T Kabupaten Malang belum sepenuhnya berjalan efektif karena masih banyak yang perlu dikembangkan dan layanan berbasis internet ini baru dikeluarkan pertengahan tahun 2015 lalu, sehingga masih banyak yang belum begitu paham dengan sistem online yang diberikan BP2T Kabupaten Malang. Padahal jika pelayanan online tersebut bisa berjalan dengan lancar, akan sangat menguntungkan untuk BP2T Kabupaten Malang, karena wilayah Kabupaten Malang yang sangat luas.

Salah satu pemohon juga memberikan kesan yang baik pada pelayanan yang diberikan oleh BP2T Kabupaten Malang, Ika (29 Tahun) dari Gondanglegi pada hari Rabu tanggal 23 Maret 2016 pukul 10.15 WIB:

“Pelayanan yang diberikan sudah baik, antara *costumer service* dan bagian cek persyaratan diberikan bagian sendiri-sendiri sehingga tidak mengganggu jalannya proses pengajuan pada *costumer service*. Karena pengecekan persyaratan memerlukan waktu yang lumayan lama karena perlu ketelitian. Dengan begini nantinya kalo persyaratan sudah lengkap proses pengajuannya juga akan lancar seterusnya.”



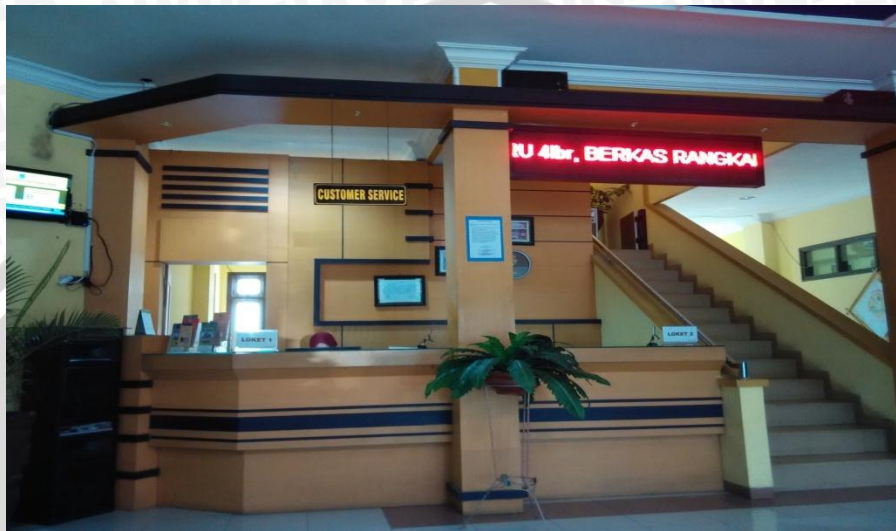
Gambar 8: Ruangan/meja pengecekan berkas persyaratan pengajuan izin di kantor BP2T Kabupaten Malang

Costumer service juga memberikan beberapa pendapat dalam pelayanan di BP2T Kabupaten Malang, Eny (23 Tahun) pada hari Rabu 16 Maret 2016 pukul 10.00 WIB:

“Pelayanan yang ada di BP2T Kabupaten Malang sudah maksimal, informasi tentang perizinan juga sudah diberikan dengan mudah, terkadang pemohon memaksa untuk segera pemrosesan pengajuan izin, tetapi persyaratannya belum lengkap, hal ini terkadang mengganggu proses pengajuan izin yang lain karena harus melayani memberikan penjelasan pada para pemohon yang memaksa untuk segera diproses tersebut.”

Dari beberapa pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh BP2T Kabupaten Malang sudah dapat dikatakan efektif, meskipun masih ada beberapa kendala, pelayanan untuk proses pengajuan sudah sesuai dengan SOP yang ada dan sesuai dengan *flowchart* pemrosesan. Informasi mengenai persyaratan dan informasi mengenai perizinan secara umum sudah diberikan dengan mengakses layanan internet BP2T maupun dengan mendatangi kantor BP2T secara langsung. Dan berbagai informasi tentang persyaratan juga

sudah disiapkan agar semua masyarakat dapat dengan mudah mengetahui persyaratannya, salah satunya dengan adanya *running text moving* yang tepat berada di depan pintu masuk dan atas meja *costumer service*.



Gambar 9: Meja *Costumer Service* BP2T Kabupaten Malang

d. Gaya Pemberian Pelayanan Badan Pelayana Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan atau dapat juga di artikan sebagai keterbukaan aparat dalam pelayanan seperti memberi kesempatan kepada publik untuk bertanya atau memperoleh informasi, keramahan dalam menjawab pertanyaan masyarakat yang datang berurusan dengan sikap yang ramah tamah.

Sebelum mengetahui tentang efektifitas pelayanan BP2T Kabupaten Malang pada faktor gaya pemberian pelayanan ada baiknya kita mengetahui karakteristik informan BP2T Kabupaten Malang, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4: Karakteristik Informan Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Malang

Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
Umur	15-25	18	12%
	26-35	45	30%
	36-45	54	36%
	46-55	27	18%
	56 ke atas	6	4%
Total		150	100%
LANJUTAN			
Jenis Kelamin	Laki-Laki	87	58%
	Perempuan	63	42%
Total		150	100%
Pendidikan Terakhir	SD	0	0%
	SMP	3	2%
	SMA	60	40%
	D1-D3-D4	30	20%
	S1	39	26%
	S2 ke atas	18	12%
Total		150	100%
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	72	48%
	Pegawai Swasta	39	26%
	Wiraswasta/Usahawan	21	14%
	Pelajar/Mahasiswa	6	4%
	Lainnya	12	8%
Total		150	100%

Sumber: Profil BP2T Kabupaten Malang 2016

Dari tabel 2 terlihat bahwa umur informan yang paling banyak adalah umur 36-45 tahun (36 %), hal tersebut menunjukkan bahwa Pengguna Layanan dengan usia produktif lebih banyak mengurus pelayanan perizinan daerah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang sedangkan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 87 orang (58%). Kalau dilihat dari

pendidikan terakhir, yang terbanyak adalah pendidikan terakhir SLTA sebanyak 60 orang (40%). Sedangkan apabila dilihat dari pekerjaan utama informan/pelangan yang paling banyak adalah sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 72 orang (48%).

Jumlah informan yang sudah disurvei dalam Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Instansi Pemerintah, untuk jumlah informan yang dipilih dengan dasar $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = (14 + 1) \times 10 = 150$ informan.

Hasil nilai indeks Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel 5: Klasifikasi Interval Nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4.	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Profil BP2T Kabupaten Malang 2016

Tabel 6: Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per Informan dan Per Unsur Pelayanan

Unit Pelayanan : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang
 Alamat : Jl. Trunojoyo Kav.2 Kepanjen-Malang
 Tlp/Fax : (0341) 396633

No.	Nilai Unsur Per Pelayanan													
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U10	U 11	U 12	U 13	U 14
1.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
2.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
4.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6.	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
7.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8.	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
9.	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3
10.	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
11.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
12.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	7	3	3
18.	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
19.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21.	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
22.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
23.	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
24.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
25.	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3
26.	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
27.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
28.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
29.	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
30.	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
31.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32.	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
33.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34.	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
35.	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38.	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
39.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40.	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
41.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42.	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
43.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
44.	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
45.	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
46.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No.	Nilai Unsur Pelayanan													
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14
47.	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
48.	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
49.	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
50.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
51.	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3
52.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
53.	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
54.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56.	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3
57.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
59.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60.	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63.	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
64.	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
65.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3
66.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69.	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
70.	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
71.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72.	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
73.	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
74.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77.	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
78.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
79.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
80.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
81.	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4
82.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
83.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
84.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
86.	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
87.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90.	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
91.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
95.	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
96.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4

No.	Nilai Unsur													
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14
98.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
99.	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3
100.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102.	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
103.	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
104.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
105.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
107.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
108.	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
109.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110.	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
111.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
113.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
114.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
116.	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
117.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
118.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
120.	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
121.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122.	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4
123.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
125.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126.	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
127.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
131.	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
132.	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4
133.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134.	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
135.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
136.	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
137.	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
138.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
139.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
140.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141.	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
142.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4
143.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	Nilai Unsur Pelayanan													
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14
149.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Σ Nilai /Unsur	46 2	46 3	46 7	45 9	46 9	47 9	44 3	46 2	48 1	46 1	46 2	45 6	48 6	47 8
NR R/U nsur	3. 08 0	3. 08 7	3. 11 3	3. 06 0	3. 12 7	3. 19 3	2. 95 3	3. 08 0	3. 20 7	3. 07 3	3. 08 0	3. 04 0	3. 24 0	3. 18 7
NR R Tert imbang/U nsur	0. 21 9	0. 21 9	0. 22 1	0. 21 7	0. 22 2	0. 22 7	0. 21 0	0. 21 9	0. 22 8	0. 21 8	0. 21 9	0. 21 6	0. 23 0	0. 22 6
														*) 3.0
SKM Unit Pelayanan														**) 77. 248

Sumber: Profil BP2T Kabupaten Malang 2016

Keterangan:

- U1 s.d U14 : Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- SKM : Survey Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) : Jumlah tertimbang x25
- NRR per unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0.071

Tabel 7: Hasil Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	3.080
U2	Persyaratan pelayanan	3.087
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.113
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.060
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.127
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.193
U7	Kecepatan pelayanan	2.953
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.080

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.027
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.073
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.080
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.040
U13	Kenyamanan lingkungan	3.240
U14	Keamanan pelayanan	3.187

Sumber: Profil BP2T Kabupaten Malang 2016

Beberapa pernyataan dari beberapa informan juga memperkuat bahwa tingkat kepuasan masyarakat/pemohon sangat tinggi, salah satunya di tegaskan kembali oleh Dimas (24 Tahun) yang berasal dari Pakis pada hari Rabu tanggal 16 Maret 2016 pukul 11.25 WIB:

“Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, *costumer service* sangat ramah, ruang tunggu juga sangat nyaman, hanya saja sedikit membosankan karena cuma ada koran sebagai hiburan menunggu antrian, dan lokasi kantor yang sangat jauh, jadi memerlukan biaya perjalanan yang cukup banyak kalau harus bolak-balik datang ke kantor BP2T yang ada di Kepanjen ini. tapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan bagi saya.”



Gambar 10: Ruang tunggu di dalam kantor BP2T Kabupaten Malang

Tingkat kepuasan masyarakat/pemohon dari tahun ke tahun pada BP2T Kabupaten Malang memiliki peningkatan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mengalami peningkatan setiap tahunnya, sehingga pelayanan yang diberikan oleh BP2T Kabupaten Malang semakin baik dari tahun ke tahun.

Dibawah ini indeks kepuasan masyarakat di tahun 2009 hingga 2014:

Tabel 8: Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat mulai 2009-2014

Tahun	Semester	Waktu Penilaian	Nilai Rata-Rata
2009	I	April – Juni 2009	71,91
	II	Juli – Desember 2009	72,27
2010	I	Januari – Juni 2010	72,71
	II	Juli – Desember 2010	72,40
2011	I	Januari – Juni 2011	72,42
	II	Juli – Desember 2011	72,47
2012	I	Januari – Juni 2012	76,02
	II	Juli – Desember 2012	76,08
2013	I	Januari – Juni 2013	76,47
	II	Juli – Desember 2013	76,56
2014	I	Januari – Juni 2014	76,60
	II	Juli – Desember 2014	76,96

Sumber: Profil BP2T Kabupaten Malang 2015

Dari nilai rata-rata IKM Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dapat diambil kesimpulan mutu pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah B dengan kinerja unit pelayanan Baik. Dari survey kepuasan masyarakat/pemohon di atas dapat diketahui mutu pelayanan untuk tiap-tiap unsur memiliki hasil yang cukup baik, sebagai contoh unsur kenyamanan lingkungan yang memiliki nilai paling tertinggi dari pada unsur yang lain yaitu 3.240 dan yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu untuk unsur kecepatan pelayanan yaitu 2.953. Dengan hasil rata-rata keseluruhan yaitu 77.25, pelayanan perizinan di BP2T Kabupaten Malang di nilai cukup baik.

Dari beberapa penghargaan yang diperoleh BP2T Kabupaten Malang juga memberikan bukti bahwa pelayanan di BP2T Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik, beberapa penghargaan tersebut antara lain:

1. Juara Harapan II Lomba Budaya Kerja 5 R dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik dalam rangka Hari Jadi Kabupaten Malang ke-1248 Tahun 2008
2. Nominasi Citra Pelayanan Tingkat Pratama Tahun 2011 “*The Innovative Breakthrough Public Service*” Kabupaten Malang
3. Juara III SKPD Berkinerja Terbaik Kategori SKPD Eselon II (Badan/Dinas/Lembaga Lain).

2. Faktor Penghambat Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Kata penghambat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi). Hambatan yang dihadapi BP2T Kabupaten Malang, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal memiliki efek sangat besar pada pelayanan yang diberikan oleh BP2T Kabupaten Malang. Beberapa hambatan ini dapat mengganggu berjalannya proses pelayanan. Hambatan ini antara lain:

a. Faktor penghambat internal

Faktor penghambat internal ini adalah penghambat yang berasal dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang itu sendiri, faktor penghambat internal pada umumnya berasal dari sarana dan prasarana yang ada

dalam kantor BP2T Kabupaten Malang, beberapa faktor penghambat internal di BP2T Kabupaten Malang adalah:

1. Informasi syarat-syarat pengajuan permohonan dinilai sangat kurang dikarenakan masih ada beberapa pemohon yang datang berkali-kali hanya untuk melengkapi syarat yang kurang. Belum optimalnya sosialisasi dan informasi program pelayanan perizinan secara luas kepada masyarakat diseluruh Kecamatan dalam Kabupaten Malang.
2. Belum terlaksana secara maksimal pelayanan perizinan melalui sistem online
3. Pemisahan ruangan untuk membeli MAP pengajuan perizinan yang terletak tidak satu ruangan dengan lokasi pengecekan berkas pengajuan, hal ini dinilai tidak efisien oleh sebagian pemohon.

Beberapa hal yang menjadi hambatan dalam kantor BP2T Kabupaten Malang dalam melakukan pelayanan yang efektif adalah informasi tentang syarat-syarat pengajuan perizinan belum begitu maksimal di sosialisasikan, sehingga para pemohon diwajibkan mendatangi secara langsung terlebih dahulu kantor BP2T Kabupaten Malang yang berada di Kecamatan Kepanjen, hal ini dibenarkan oleh salah satu pemohon yang berasal dari Kecamatan Tumpang, Arif (48 Tahun) pada hari Senin 21 Maret 2016 pukul 10.00 WIB:

“Saya mengetahui beberapa syarat dari teman yang berada di BP2T, seumpama saya tidak mempunyai teman atau kenalan disini mungkin saya akan datang langsung ke kantor BP2T, tapi ini menjadi lebih tidak efisien ketika saya harus mendatangi kantor BP2T hanya untuk mengetahui persyaratan pengajuan izin usaha.”

Selain Arif dari Tumpang tersebut beberapa pemohon juga harus mendatangi secara langsung kantor hanya untuk mengetahui persyaratan untuk

melakukan pengajuan izin usaha, salah satunya adalah Ika (29 Tahun) dari Desa Gondanglegi, pada hari Rabu 23 Maret 2016 pukul 10.22 WIB:

“Kemarin saya sudah kesini (kantor BP2T) untuk menanyakan persyaratan apa saja untuk mengajukan izin usaha perdagangan, sekarang saya kesini untuk mengumpulkan berkas agar segera diproses, ketika saya bertanya ke Kecamatan untuk mengetahui persyaratannya di usulkan untuk langsung ke kantor BP2T saja, akhirnya saya kesini saja.”

Selain kurangnya sosialisai tentang persyaratan pengajuan izin usaha perdagangan, sistem perizinan online yang baru diterbitkan pertengahan tahun 2015 lalu juga belum berjalan secara maksimal, peneliti sendiri mencoba untuk melakukan proses pengajuan izin usaha perdagangan melalui situs resmi dari BP2T Kabupaten malang <http://izinonline.malangkab.go.id> namun izin yang dapat di ajukan hanya ada izin usaha jasa kontruksi (IUJK) dan izin reklame, sehingga 59 izin yang lain belum dapat diproses melalui sistem perizinan online. Dan dari wawancara beberapa pemohon dapat diketahui bahwa beberapa pemohon belum mengetahui tentang adanya website resmi BP2T Kabupaten Malang yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi seputar perizinan dan bahkan digunakan untuk memproses pengajuan izin. Salah satu pemohon yang mengaku belum mengetahui tentang sistem online dan website resmi BP2T adalah Edi (42 Tahun) pada hari Senin 21 Maret 2016 pukul 10.25 WIB:

“Saya belum tahu kalau bisa mengajukan izin lewat internet, ini baru tahu dari mbak (peneliti), kalau bisa dengan lewat internet lebih efisien ya, saya tidak perlu mondar-mandir ke Kepanjen, rumah saya cukup jauh, di Sumbermanjing, jadi lewat internet juga bisa tahu persyaratan juga? Jadi lebih enak ya, tidak perlu datang langsung ke kantor BP2T.”

Selain Edi ada salah satu pemohon yang juga belum begitu paham dengan sistem online yang diberikan, yaitu Andri (29 Tahun) pada hari Senin 21 Maret 2016 pukul 10.15 WIB:

“Saya sudah mencoba browsing tentang sistem onlinennya perizinan Kabupaten Malang, tapi saya tidak begitu paham, karena ketika masuk sistem onlinennya hanya ada izin reklame sama IUJK padahal saya ingin mengajukan izin usaha perdagangan.”

Selain beberapa hambatan di atas salah satu pemohon ketika wawancara yang bernama Ika (29 Tahun) pada hari Rabu 16 Maret 2016 puku 10.15 WIB mengatakan:

“Sebenarnya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, semuanya bekerja dengan baik, hanya saja penempatan MAP pengajuan izin letaknya ada di ruangan yang berbeda, tidak pada front desk atau meja pengecekan berkas, seharusnya dijadikan menjadi satu tempat sehingga lebih efisien waktu.”



Gambar 11: Lokasi pengambilan MAP berada pada ruangan dibelakang loket pengambilan sertifikat

Dari beberapa hasil wawancara ditemukan beberapa hambatan yang berada dalam lingkungan BP2T Kabupaten Malang atau hambatan yang berasal dari faktor internal, berikutnya peneliti akan memberikan

hasil dari penelitian tentang hambatan dari faktor eksternal BP2T

Kabupaten Malang

b. Faktor Penghambat Eksternal

Faktor penghambat eksternal adalah faktor penghambat yang berasal dari luar kantor BP2T Kabupaten Malang, jadi penghambat tidak berasal dari BP2T Kabupaten Malang namun memiliki dampak pada efektifitas pelayanan di BP2T Kabupaten Malang, beberapa faktor penghambat tersebut antara lain:

1. Luasnya wilayah pelayanan yang mencakup 33 Kecamatan se- Kabupaten Malang menyebabkan terbatasnya jangkauan pelayanan kepada masyarakat.
2. Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya izin dalam menunjang kegiatan usahanya
3. Adanya pihak ketiga dalam proses pengajuan perizinan yang memberikan biaya lebih tinggi dari yang telah ditentukan.

Ketika ditanyakan tentang hambatan yang paling dasar yang seringkali di alami dalam melakukan sebuah pelayanan, Menurut Eko (40 Tahun) pada hari Rabu tanggal 23 Maret 2016 pukul 11.25 WIB:

“faktor-faktor penghambat dalam melakukan pelayanan publik adalah masalah data, seringkali masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan.”

Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan, kurangnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor BP2T Kabupaten Malang, sosial budaya masyarakat, selama ini masyarakat yang tempat

tinggalnya jauh dari kantor kecamatan lebih banyak yang melakukan pengurusan secara kolektif atau melakukan pengurusan izin melalui pihak ketiga, sehingga hal tersebut memacu keinginan dari pihak ketiga untuk membebani pemohon dengan biaya yang lebih tinggi. Masih ada sebagian masyarakat yang mengurus perizinan melalui perantara orang lain/tidak langsung mengurus ke BP2T Kabupaten Malang. Hal ini ditegaskan kembali oleh Kepala Bagian Tata Usaha BP2T Kabupaten Malang, Drs. Andjar Munawaroh pada hari Rabu tanggal 23 Maret 2016 pukul 10.00 WIB:

“Di BP2T Kabupaten Malang ini tidak hanya mengurus tentang SIUP tapi juga ada 60 izin yang lain, terkadang pemohon datang sendiri dan mengurus sendiri, tapi tidak sedikit juga yang menggunakan jasa orang ketiga, jadi kemungkinan mbak ketika wawancara nanti dapat menemukan pemohon itu sendiri atau pihak ketiga.”

Tidak sedikit pula para pemohon yang harus kembali untuk mengambil berkas dikarenakan kurangnya berkas yang menjadi persyaratan, seperti yang dialami oleh salah satu pemohon saat itu Farma (34 Tahun) pada hari Kamis 24 Maret 2016 pukul 10.00 WIB:

“Saya kembali kesini untuk melengkapi beberapa data yang kurang, kemarin sudah kesini ternyata masih ada yang tertinggal, saya tidak begitu mengerti ada website BP2T Kabupaten Malang yang memberikan informasi persyaratan, sehingga saya datang langsung ke kantor BP2T, sepertinya informasi website juga belum disosialisasikan dengan benar.”

Dari pernyataan pemohon tersebut dapat diketahui bahwa sebagian masyarakat masih belum begitu mengenal dengan sistem online ataupun website BP2T yang mempermudah informasi yang akan mereka butuhkan. Dan kemungkinan adanya website dan situs perizinan online BP2T Kabupaten Malang belum disosialisasikan pada masyarakat Kabupaten Malang.

Luas wilayah Kabupaten Malang yang sangat besar menjadikannya sebagai salah satu penghambat proses pelayanan, dengan jumlah 33 Kecamatan dengan hanya memiliki satu (1) kantor BP2T Kabupaten Malang, menjadi rawan adanya pihak ketiga, dikarenakan beberapa masyarakat yang berada di lokasi yang cukup jauh menggunakan pihak ketiga dalam proses pengajuan, hal ini juga ditegaskan oleh salah satu pemohon yang merupakan pihak ketiga pada proses pengajuan dikarenakan pemohon itu sendiri merasa enggan karena terlalu jauh, Alif (43 Tahun) pada hari Rabu tanggal 23 Maret 2016 pukul 10.15 WIB:

“Sebenarnya saya ini diutus orang untuk melakukan pengajuan izin usaha, karena pemohon lokasinya cukup jauh, terkadang saya diutus oleh orang Ngantang, Pujon, Pakis, dan beberapa wilayah di Malang Barat dan Timur. Saya menerima biaya perjalanan, jadi tidak secara cuma-cuma, ini merugikan para pemohon, tapi menguntungkan untuk saya sendiri.”

Selain itu ada beberapa keluhan dari para pemohon tentang lokasi kantor BP2T Kabupaten Malang yang cukup jauh dari jangkauan, salah satunya dialami oleh Arif (36 Tahun) dari desa Njabung-Pakis, pada hari Rabu tanggal 23 Maret 2016 pukul 10.15 WIB:

“Yang sangat disayangkan itu lokasinya sangat jauh, rumah saya di Njabung ke Kapanjen memerlukan waktu sekitar 1 Jam perjalanan, ini kalo berkas lengkap, saya tinggal menunggu, susahny kalo ternyata berkas ada yang masih kurang saya harus kembali lagi dan tidak bisa pada hari itu juga, cukup jauh dan lelah kalau harus 2 kali pulang-pergi dan biaya perjalanannya juga lumayan, ini saya masih dari Njabung saya membayangkan bagaimana kalau dari Ngantang yang lokasinya sangat jauh”

Sudah dipastikan bahwa dengan lokasi yang sangat jauh dari jangkauan memberikan beberapa dampak yang sangat besar, yaitu masyarakat enggan mengajukan perizinan dan semakin banyaknya pihak ketiga pada proses pengajuan perizinan yang biasa disebut calo.

C. Analisis Data Fokus Penelitian

1. Efektifitas Pelayanan Publik Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

a. Tujuan atau Sasaran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dituntut harus terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Hal ini tertulis dalam pasal 31 ayat (2) UU No. 23 Tahun 2014 juga menjelaskan bahwa salah satu tujuan dalam pelaksanaan desentralisasi dilakukan penataan daerah adalah untuk mewujudkan efektifitas penyelenggaraan pemerintah daerah serta untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu di dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur juga telah menjelaskan salah satu tujuan pelayanan publik adalah terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal. Hal ini menuntut organisasi-organisasi pemerintah salah satunya adalah BP2T Kabupaten Malang untuk melakukan pelayanan secara efektif.

Menurut Siagian (2001 : 24) efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.

Menurut Gibson dalam Rofik (2008:25) efektifitas adalah pencapaian sasaran yang telah ditentukan, atas usaha bersama, tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektifitas, hal ini ditunjukkan kepada derajat atau tingkat organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Selain itu Steers (1980:5) memandang efektifitas sebagai kapasitas organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang berharga secara sependai mungkin dalam mengejar tujuan operasional.

Agar mencapai pelayanan yang dapat dikatakan efektif BP2T Kabupaten Malang harus menjalankan kegiatannya berdasarkan tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dari hasil penelitian tujuan utama BP2T Kabupaten Malang adalah menciptakan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit, hal ini dapat dilihat dari beberapa respon dari para pemohon yang telah di wawancarai, para pemohon menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat mudah, cepat dan tidak berbelit-belit. Sehingga proses pengajuan izin pemohon dapat selesai pada waktunya, dan dapat dipercaya pemohon yang melakukan pengajuan izin usaha perdagangan, karena waktu proses yang dapat dipercaya sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh pemerintah.

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) menjelaskan bahwa efektifitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan teori Emerson diatas sasaran dan tujuan merupakan salah satu hal yang penting dalam pengukuran efektifitas pelayanan publik. Hal ini dapat digunakan sebagai acuan efektifitas pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BP2T Kabupaten Malang.

BP2T Kabupaten Malang memiliki sasaran yang ingin dicapai dengan adanya sistem pelayanan yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit ini, sasaran tersebut adalah mampu menarik keinginan masyarakat untuk mengurus/memiliki izin yang diwajibkan oleh pemerintah, sehingga masyarakat menjadi lebih teratur. Ternyata sasaran ini juga dicapai oleh BP2T Kabupaten Malang walaupun belum semua masyarakat Kabupaten Malang memiliki izin yang telah diwajibkan, namun dari beberapa peningkatan pengurusan izin dari tahun ke tahun sudah dapat menggambarkan bahwa minat masyarakat untuk memperoleh izin sangat besar.

Tahun 2011 total surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang dikeluarkan sebanyak 641, di Tahun 2012 mengalami peningkatan yang sangat signifikan hampir, peningkatan ini lebih dari 2x total SIUP di Tahun 2011 yaitu sejumlah 1.388 surat, dan di Tahun 2013 juga mengalami peningkatan yaitu sejumlah 1.554 surat yang telah dikeluarkan, pada Tahun 2014 mengalami beberapa penurunan dari Tahun sebelumnya, namun jumlah surat yang dikeluarkan cukup banyak yaitu 1.320 surat izin. Dari beberapa hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa BP2T Kabupaten Malang sudah menjalankan kegiatannya berdasarkan tujuan BP2T dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Waktu Pemberian Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Siagian (1997:151) menegaskan bahwa efektifitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

Menurut Siagian (1996:60) salah satu kriteria pengukuran tingkat efektifitas pelayanan adalah waktu pemberian pelayanan, faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja.

Kriteria pengukuran kinerja pelayanan publik yang telah dijelaskan pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 menjelaskan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menunjukkan bahwa ketepatan waktu pemberian pelayanan dinilai sangat penting pada proses pelayanan publik yang efisien dan efektif. Selain itu kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh kantor penyelenggara pelayanan juga merupakan salah satu kriteria kinerja pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Unsur waktu pelayanan yaitu berdasarkan oleh ketepatan dan kecepatan pelayanan menjadi unsur yang sangat diperhatikan oleh masyarakat/pemohon, dikarenakan masyarakat/pemohon saat ini memiliki keinginan segala sesuatu yang bisa berjalan dengan cepat dan tepat, yaitu suatu cirri masyarakat modern yang menginginkan segala proses dengan cepat. Sehingga pemerintah saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Selain ketepatan dan kecepatan pelayanan, berdasarkan kriteria pelayanan publik Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 salah satunya adalah kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan

waktu pelayanan, waktu pelayanan sudah ditetapkan oleh BP2T Kabupaten Malang adalah mulai pukul 08.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB. Pelayanan yang tepat dan cepat ini sudah dapat dicapai oleh BP2T Kabupaten Malang, selain izin usaha perdagangan yang memakan waktu hanya minimal 3 hari pemrosesan, beberapa perizinan yang memakan waktu lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dalam SOP adalah karena adanya tim teknis yang bertugas dalam survey lokasi izin yang sedang diajukan.

Dari beberapa wawancara dan pengumpulan data dari informan pada tabel 7 hasil nilai rata-rata perunsur pelayanan dengan nilai sebesar 2.953 yang mendapatkan predikat baik pada unsur kecepatan pelayanan dapat diketahui bahwa ketepatan waktu dan kecepatan pemberian pelayanan pada BP2T Kabupaten Malang sudah sesuai dengan SOP yang telah ada yaitu minimal 3 hari proses untuk pengurusan surat izin usaha perdagangan, dalam realisasi waktu yang diperlukan memakan waktu 3 hari ketika persyaratan pengajuan sudah dinyatakan lengkap dan dapat ditindak lanjut oleh pegawai BP2T untuk proses selanjutnya hingga selesai. Sehingga pada faktor waktu pemberian pelayanan BP2T Kabupaten Malang sudah berjalan efektif sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh pemerintah.

c. Kecermatan Pemberian Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Selain waktu pemberian pelayanan salah satu faktor pengukur efektifitas pelayanan menurut Siagian (1996:60) adalah kecermatan pemberian pelayanan. Hal ini berkaitan dengan faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi

kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Hal ini ditegaskan oleh Abidin (2010:71) bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, namun juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga pada tangan masyarakat sebagai consumer. Aspek kecepatan, ketepatan, kemudaha, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini mengartikan bahwa melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. Faktor ketepatan menurut Abidin tersebut berhubungan dengan kinerja aparat pemberi pelayanan, yaitu tentang kecermatan pemberi pelayanan dan ketepatan waktu pemberian pelayanan.

Selain itu penggunaan struktur organisasi lini dan staff pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang memberikan beberapa keuntungan, salah satunya adalah "*right man on the right place*" sehingga asas spesialisasi yang ada dapat dilanjutkan menurut bakat bawahan masing-masing hal ini memberikan manfaat koordinasi dalam setiap unit kegiatan dapat diterapkan dengan mudah.

Pada BP2T Kabupaten Malang, dengan pembagian tugas antara pengecek data persyaratan dengan *costumer service* yang memproses berkas yang sudah lengkap dibedakan, sehingga hal ini mengurangi kesalahan pada pengecekan berkas yang menjadi persyaratan pengajuan. Hal ini sudah sesuai dengan teori koordinasi yang telah dijelaskan oleh Djamin dalam Hasibuan (2011:86) koordinasi diartikan sebagai suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit

dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi. Pembagian tugas menurut kemampuan masing-masing petugas merupakan salah satu bentuk koordinasi yang baik.

14 indikator evaluasi kinerja pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 menjelaskan bahwa petugas pelayanan harus memiliki kejelasan yaitu tentang keberadaan dan kepastian petugas pemberi pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dilakukan dengan penuh kesungguhan, kemampuan petugas pelayanan memiliki tingkat keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan pada masyarakat. Beberapa indikator dari 14 indikator yang ada telah menjelaskan bahwa untuk mengukur atau mengevaluasi kinerja pelayanan publik kecermatan petugas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa wawancara dengan para pemohon, para pemohon merasa bahwa pemberi pelayanan sudah bekerja dengan sangat baik, kesalahan yang terjadi bukan lagi pada pemberi pelayanan namun seringkali kesalahan berada pada para pemohon yang persyaratannya belum lengkap. Dan berdasarkan dengan wawancara dengan petugas *costumer service*, petugas sudah memahami apa saja yang menjadi persyaratan pengajuan izin dan bagaimana proses pelayanan dan prosedur pelayanan yang harus diberikan, hal ini membuktikan bahwa petugas memiliki ketelitian dalam proses pemberian pelayanan. Sikap para pemberi pelayanan pada kantor BP2T Kabupaten Malang sudah sesuai dengan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyeenggaraan Pelayanan Publik, salah satu azas pelayanan publik dari enam (6) azas pelayanan publik disebutkan bahwa kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Selain itu berdasarkan pengumpulan data dari beberapa informan pada tabel 7 juga dapat diketahui bahwa unsur kejelasan petugas pelayanan mendapat nilai rata-rata sebesar 3.113 dan mendapatkan predikat baik, serta pada unsur kedisiplinan dan kemampuan petugas pelayanan juga mendapatkan predikat baik dengan nilai masing-masing 3.06 dan 3.193.

Salah satu prinsip pelayanan publik menurut Islami yang dikutip oleh Suryono (2001:54) adalah prinsip teknikalitas yaitu setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan dan kemantapan sistem, prosedur, dan instrument pelayanan. Dengan predikat baik yang diperoleh oleh beberapa unsur petugas pelayanan pada tabel 7 membuktikan bahwa petugas pelayanan sudah bekerja sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur pelayanan yang telah ditentukan dan para pemberi pelayanan benar-benar memahami secara teknis pelayanan yang mereka berikan. Sehingga pada faktor kecermatan pemberian pelayanan dinilai sudah cukup efektif.

d. Gaya Pemberian Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Kriteria pengukuran efektifitas pelayanan oleh Siagian (1996:60) yang terakhir adalah gaya pemberian pelayanan. Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur

efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan, dan keramahan serta kesopanan petugas pelayanan yang memberikan pelayanan dengan sopan dan santun serta saling menghargai dan menghormati.

Berdasarkan 14 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diatur pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 salah satu unsur yang menjadi tolak ukur kinerja pelayanan publik adalah kedilan mendapatkan pelayanan, yaitu pemberi pelayanan memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, salian itu unsur kesopanan dan keramahan petugas juga menjadi salah satu tolak ukur kinerja pelayanan publik, yaitu sikap dan perilaku petugas/pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Selain perilaku petugas/pemberi pelayanan yang sopan dan ramah, salah satu kriteria pelayanan publik yang diinginkan sebagian besar masyarakat menurut Moenir (2002:41-44) adalah masyarakat atau penerima pelayanan memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas.

Perilaku sopan dan ramah tersebut dimiliki oleh para pemberi pelayanan di kantor BP2T Kabupaten Malang, hal ini ditegaskan oleh beberapa pemohon yang

telah diwawancarai, para pemohon menilai bahwa pemberi pelayanan terutama para *front liner* seperti *costumer service* sudah bekerja dengan ramah dan sopan sehingga para pemohon atau penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Dalam hal pengukuran efektifitas pelayanan berdasarkan dengan faktor gaya pemberian pelayanan peneliti melakukan penelitian selain berdasarkan dengan hasil wawancara para pemohon peneliti juga menggunakan kuesioner untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat, karena pengukuran nilai gaya pemberian pelayanan berdasarkan oleh kepuasan para pengguna pelayanan. Dalam tabel 7 nilai rata-rata perunsur tentang kesopanan ndan keramahan petugas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan memperoleh nilai sebesar 3.027 dan mendapatkan predikat baik, selain itu kenyamanan lingkungan juga harus tetap diperhatikan ketika ingin mendapatakan kepuasan para pelanggan, dan nyaman lingkungan pada tabel 7 mendapatkan predikat baik dengan nilai 3.24. Dengan nilai rata-rata secara keseluruhan adalah 77.25 pelayanan perizininan yang diberikan oleh BP2T Kabupaten Malang dinilai sangat baik oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Sehingga dari beberapa penilaian tersebut, gaya pemberian pelayanan pada BP2T Kabupaten Malang dinilai sudah berjalan dengan efektif karena masyarakat pengguna pelayanan memberikan nilai tingkat kepuasan yang baik. Dari beberapa faktor pengukuran tingkat efektifitas tersebut dapat disimpulkan bahwa BP2T Kabupaten Malang sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan aturan dan standar yang telah ditentukan oleh pemerintah.

2. Faktor Penghambat Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang

Masalah yang dihadapi aparatur pemerintah daerah, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal muaranya lebih banyak diarahkan pada kinerja aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya.

a. Faktor Internal

Dari hasil yang peneliti dapatkan di kantor BP2T Kabupaten Malang, faktor penghambat efektifitas pelayanan perizinan di kantor BP2T Kabupaten Malang antara lain:

1. Kurangnya informasi dan sosialisasi tentang persyaratan pengajuan permohonan. Hal ini berbeda dengan prinsip pelayanan publik menurut Islami yang dikutip oleh Suryono (2001:54) yaitu prinsip akuntabilitas, adalah proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Kurang maksimalnya penyampaian informasi memberikan kendala pada proses pelayanan perizinan, sehingga proses berjalan lebih lambat dan pelayanan tidak dapat berjalan dengan maksimal, selain itu hal ini juga dapat merugikan para pemohon pengajuan izin dikarenakan kurangnya efisiensi waktu ketika pemohon harus mendatangi secara langsung terlebih dahulu hanya untuk mengetahui beberapa syarat pengajuan permohonan izin.

2. Sistem pelayanan online yang belum bekerja secara maksimal. Sistem pelayanan online pada website BP2T Kabupaten Malang yang baru diluncurkan pertengahan tahun 2015 lalu ternyata masih belum berjalan dengan sempurna, ketika peneliti mencoba untuk melakukan proses pengajuan perizinan SIUP peneliti hanya melihat hanya ada izin usaha jasa konstruksi dan izin reklame yang bisa diproses melalui sistem online, dan 59 perizinan yang lain belum dapat di akses melalui website BP2T Kabupaten Malang. Hal ini berbeda dengan teori efektifitas yang dikemukakan oleh Siagian (2001: 24) yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya. Sedangkan dalam pengadaan website BP2T Kabupaten Malang yang bertujuan untuk mempermudah proses pengajuan permohonan perizinan dinilai belum mencapai tujuannya, karena masih perizinan online yang ada pada website BP2T Kabupaten Malang belum berjalan dengan lancar. Selain itu ini berbeda dengan azas pelayanan publik pada Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu azas transparansi yang bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

3. Adanya pemisahan antara ruang pengambilan/pembelian MAP pengajuan izin, yang seharusnya bisa dijadikan satu pada ruangan pengecekan berkas. Hal ini dinilai tidak efisien tempat, karena diberikan tempat sendiri untuk mengambil/membeli MAP pengajuan tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan azas kondisional pada Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoma Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, azas kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif. Sedangkan pemisahan ruangan pengambilan/pembelian MAP pengajuan izin ini dinilai tidak efisien dan efektif, karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan letak dari pengambilan/pembelian MAP tersebut.

Selain beberapa penghambat efektifitas pelayanan yang berasal dari faktor internal BP2T Kabupaten Malang, peneliti juga menemukan beberapa faktor penghambat efektifitas pelayanan yang berasal dari faktor eksternal.

b. Faktor Eksternal

Dari hasil penelitian di kantor BP2T Kabupaten Malang, peneliti menemukan beberapa hambatan efektifitas pelayanan oleh BP2T Kabupaten Malang yang berasal dari faktor eksternal, antara lain:

1. Luasnya wilayah Kabupaten Malang menyebabkan terlalu luasnya wilayah pelayanan BP2T Kabupaten Malang yang berdampak pada terbatasnya jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Islami yang dikutip oleh Suryono(2001:54), salah satu prinsip pelayanan publik

adalah prinsip aksesibilitas, yaitu setiap pelayanan yang diberikan harus dapat dengan mudah dijangkau oleh para pengguna pelayanan baik dari segi waktu, dana, maupun tempat. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang enggan melakukan proses perizinan dikarenakan lokasi pengajuan perizinan yang cukup jauh dari domisili mereka. Dengan jumlah kantor BP2T Kabupaten Malang dinilai belum cukup memadai untuk memberi pelayanan pada masyarakat Kabupaten Malang yang berjumlah $\pm 2.446.218$ jiwa (Tahun 2010) yang tersebar pada 33 Kecamatan dan memiliki wilayah sebesar 3.534,86 km² atau sama dengan 353.486 ha.

2. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya izin dalam menunjang kegiatan usahanya. Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya izin dalam kegiatan usaha mereka pada Kabupaten Malang ini masih dinilai kurang, karena masih banyak usaha perdagangan yang tidak memiliki surat izin usaha perdagangan. Hal ini memberikan dampak pada perpajakan yang harus pengusaha tersebut bayar. Sehingga tanpa adanya surat izin usaha, usaha yang dilakukan oleh para pengusaha dagang ini tidak terdaftar dan secara otomatis tidak terkena pajak yang seharusnya dibayarkan.
3. Adanya pihak ketiga dalam proses pengajuan perizinan yang memberikan biaya lebih tinggi dari yang telah ditentukan. Pihak ketiga yang bisa berasal dari kelurahan atau kantor desa ataupun

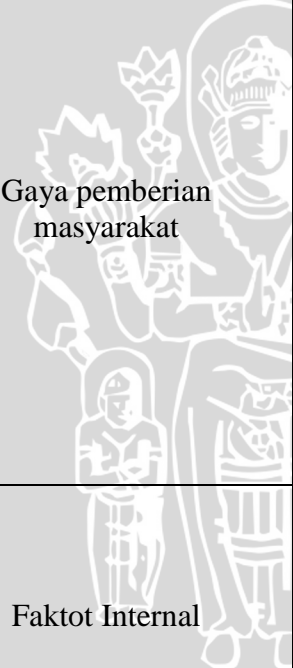
calo dari luar ini sangat merugikan para masyarakat/pemohon. Dikarenakan pihak ketiga tidak bekerja secara cuma-cuma atau gratis, pihak ketiga juga meminta biaya pada masyarakat/pemohon yang menggunakan jasanya. Salah satu penyebab maraknya percaloan pada proses pengajuan perizinan di BP2T Kabupaten Malang adalah lokasi kantor yang terlalu jauh sehingga beberapa masyarakat yang memiliki domisili yang cukup jauh dan susah dijangkau lebih memilih menggunakan jasa pihak ketiga tersebut meskipun dengan biaya yang sangat tinggi.

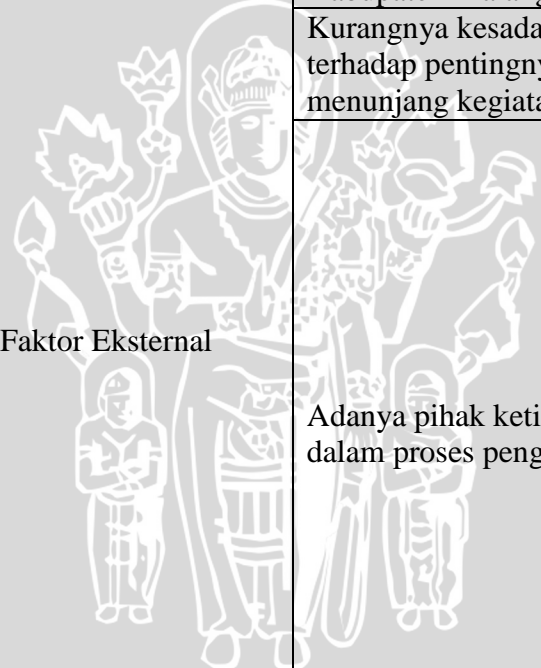


Tabel 8: Eksisting Hasil Penelitian

NO.	RUMUSAN MASALAH	FOKUS PENELITIAN	TEMUAN PENELITIAN	KESIMPULAN
1.	Bagaimana efektifitas pelayanan izin usaha perdagangan di BP2T Kabupaten Malang?	Tujuan dan sasaran	Tujuan: menciptakan pelayanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit-belit	Berdasarkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai sebagai salah satu kriteria pengukuran efektifitas kerja pelayanan BP2T Kabupaten Malang sudah berjalan sangat efektif, dikarenakan tujuan dan sasaran yang telah dicapai oleh BP2T Kabupaten Malang, untuk menciptakan pelayanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit-belit sehingga menarik minat masyarakat untuk memiliki izin.
		Sasaran: menarik minat masyarakat untuk mempunyai izin melalui pelayanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit-belit	Pelayanan di BP2T Kabupaten Malang cukup mudah, cepat karena sesuai dengan SOP, dan persyaratan yang tidak berbelit-belit	
		Dari tahun ke tahun minat masyarakat untuk mempunyai izin terus meningkat		
		Waktu pemberian pelayanan	Petugas pemberi pelayanan mulai pelayanan pada pukul 08.00 WIB hingga selesai pukul 14.00 WIB	

LANJUTAN			
		<p>Proses pelayanan minimal 3 hari setelah berkas dinyatakan lengkap dan siap diproses</p>	<p>proses pelayanan memakan waktu 3 hari ketika berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan siap diproses. Dari hasil penelitian waktu pemberian pelayanan sudah berjalan cukup efektif karena sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.</p>
	<p>Kecermatan pemberian pelayanan</p>	<p>Petugas pemberian pelayanan sudah menguasai tentang alur proses pelayanan perizinan</p>	<p>Kecermatan pemberian pelayanan oleh BP2T Kabupaten Malang sudah cukup efektif, hal ini dapat dilihat dari para petugas pemberian pelayanan yang sudah memahami tentang alur proses pelayanan perizinan dan menguasai tentang syarat-syarat pengajuan izin, selain itu kecermatan pemberian pelayanan dipertegas kembali dengan adanya</p>

LANJUTAN				
			<p>Pembagian tugas antar petugas pemberian pelayanan</p> <p>Petugas pemberian pelayanan sudah menguasai tentang persyaratan pengajuan izin</p>	<p>pembagian pada petugas pemberian pelayanan</p>
		<p>Gaya pemberian masyarakat</p> 	<p>Para petugas pemberi pelayanan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan</p> <p>Indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2009 hingga 2014 mengalami peningkatan</p>	<p>Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, para petugas pelayanan memberikan pelayanan yang cukup baik, tanpa membeda-bedakan perlakuan, dan melakukan pelayanan dengan sangat ramah dan sopan. Hal ini menunjukkan bahwa gaya pemberian pelayanan oleh para petugas dinilai sudah cukup efektif</p>
			<p>Para petugas pemberi pelayanan memberikan pelayanan secara adil tanpa adanya perlakuan khusus terhadap para pemohon tertentu</p>	
2.	<p>Apa saja faktor penghambat efektifitas pelayanan izin usaha perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang?</p>	<p>Faktot Internal</p>	<p>Infiriasi persyaratan pengajuan permohonan dinilai sangat kurang. Belum optimalnya sosialisasi dan info program pelayanan perizinan secara luas</p> <p>Sistem perizinan online yang belum terlaksana secara maksimal</p>	<p>Beberapa program dari BP2T Kabupaten Malang belum berjalan dengan efektif seperti pelayanan perizinan online yang memiliki</p>

LANJUTAN				
		 <p>Faktor Eksternal</p>	<p>Pemisahan ruangan pengambilan/pembelian MAP yang dinilai tidak efisien ruang</p>	<p>manfaat cukup besar dan sosialisasi tentang program-program serta persyaratan BP2T Kabupaten Malang</p>
			<p>Wilayah pelayanan BP2T Kabupaten Malang terlalu luas</p>	<p>Kabupaten Malang yang memiliki 33 Kecamatan menyebabkan</p>
			<p>Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya izin dalam menunjang kegiatan usaha</p>	<p>terbatasnyapelayanan yang diberikan oleh BP2T Kabupaten Malang. Hal ini menimbulkan dampak lain seperti malasnya masyarakat yang memiliki domisili jauh dari kantor BP2T Kabupaten Malang untuk mengurus proses perizinan hingga kian maraknya pihak keiga atau percaloan dalam proses pengajuan perizinan yang memberikan biaya lebih tinggi dari semestinya.</p>
			<p>Adanya pihak ketiga/percaloan dalam proses pengajuan izin</p>	



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Efektifitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang” yang dilakukan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, peneliti menyimpulkan bahwa efektifitas pelayanan pada kantor BP2T Kabupaten Malang sudah cukup baik, berdasarkan penilaian masyarakat/pemohon sebagai berikut:

1. Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh BP2T Kabupaten Malang untuk menciptakan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, dan tidak berbeli-belit sudah dapat dicapai, dan memberikan dampak yang cukup baik pada peningkatan jumlah pengurusan izin usaha perdagangan dari Tahun ke Tahun. Sehingga sasaran BP2T Kabupaten Malang untuk menarik minat masyarakat Kabupaten Malang agar memiliki izin yang diwajibkan dapat terpenuhi.
2. Waktu pemberian pelayanan sudah berjalan sesuai dengan *Standart Operating Procedure (SOP)* , selain itu para pemberi pelayanan sudah siap melakukan pelayanan berdasarkan waktu yang ditentukan yaitu pukul 08.00 WIB dan membatasi pelayanan hingga pukul 14.00 WIB. Waktu pemberian pelayanan untuk izin usaha perdagangan

membutuhkan minimal 3 hari pelayanan hingga sertifikat dapat diterima oleh para pemohon, hal ini sudah dapat berjalan dengan baik berdasarkan wawancara dari beberapa pemohon bahwa lamanya proses pengajuan hanya memakan waktu tiga (3) hari semenjak berkas dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat pengajuan.

3. Petugas pemberi pelayanan memiliki kedisiplinan dan ketelitian yang cukup baik, dhal ini dapat diketahui dari hafalnya para petugas pemberi pelayanan pada syarat-syarat pengajuan perizinan dan prosedur pelayanan yang telah ditentukan berdasarkan SOP. Selain itu adanya pembagian tugas pada petugas pemberi pelayanan member dampak semakin efektifnya kinerja para petugas pemberi pelayanan dalam melakukan proses pengajuan perizinan para pemohon.
4. Gaya pemberian pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen pelayanan, dari hasil wawancara beberapa pemohon memberikan respon yang cukup baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan. Para petugas dinilai sangat sopan dan ramah selain itu para petugas memiliki kedisiplinan yang tinggi dan tidak membeda-bedakan para pemohon. Semua pemohon diperlakukan secara adil tanpa ada perlakuan khusus. Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2009 hingga 2014 yang terus meningkat, menegaskan bahwa gaya pemberian pelayanan para petugas pemberi pelayanan di kantor BP2T Kabupaten Malang sudah cukup baik.

Dengan beberapa penilaian di atas dapat diketahui bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang sudah berjalan dengan efektif. Berdasarkan beberapa kriteria pengukuran efektifitas kerja organisasi dalam memberikan pelayanan menurut Siagian (1996:60) diatas, BP2T Kabupaten Malang mendapatkan predikat baik dalam semua kriteria. Namun ternyata masih ditemukannya beberapa faktor penghambat efektifitas pelayanan di kantor BP2T Kabupaten Malang, beberapa faktor penghambat tersebut antara lain:

1. Faktor penghambat internal. Dilihat dari hasil penelitian beberapa faktor penghambat dari dalam lingkungan BP2T Kabupaten Malang yang paling utama adalah kurangnya sosialisasi pemerintah tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu beserta program-program didalamnya yang sangat penting diketahui oleh masyarakat agar masyarakat lebih tertarik untuk memiliki izin/mengurus perizinan pada kantor BP2T Kabupaten Malang. Selain itu optimalisasi pelayanan berbasis internet juga sangat diperlukan untuk efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh para pemohon sehingga para pemohon tidak perlu datang secara langsung ke kantor BP2T Kabupaten Malang untuk memasukkan formulir pengajuan izin yang akan mereka urus.
2. Faktor penghambat eksternal. Beberapa faktor penghambat eksternal atau penghambat yang berasal dari luar lingkungan kantor BP2T Kabupaten Malang namun tetap memiliki dampak bagi efektifitas pelayanan pada BP2T Kabupaten Malang. Faktor penghambat tersebut

diantaranya wilayah pelayanan BP2T Kabupaten Malang yang dinilai cukup luas sehingga mengurangi efektifitas pelayanan yang diberikan, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya izin dalam menunjang kegiatan usahanya, dan adanya pihak ketiga dalam proses pengajuan perizinan yang memberikan biaya lebih tinggi dari yang telah ditentukan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian diatas, peneliti mencoba memberikan saran atau rekomendasi untuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang sebagai berikut:

1. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang dihimbau untuk melakukan sosialisasi tentang persyaratan pengajuan izin baik izin usaha maupun izin yang lain pada tiap Kecamatan, sosialisasi juga diperjelas dengan biaya dan waktu pemrosesan sehingga masyarakat lebih tertarik melakukan pengajuan perizinan karena proses yang lebih mudah. Informasi persyaratan perizinan dapat disebarakan melalui Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Malang, sehingga masyarakat tidak perlu datang secara langsung ke kantor BP2T Kabupaten Malang hanya untuk mengetahui persyaratan pengajuan izin. Selain itu sosialisasi tentang pelayanan berbasis online yang ada pada website BP2T Kabupaten

Malang juga dihimbau untuk dilakukan karena manfaatnya yang cukup besar bagi efektifitas pelayanan oleh BP2T Kabupaten Malang.

2. BP2T Kabupaten Malang dihimbau untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis online yang sudah ada, sehingga semua perizinan mampu diproses melalui website BP2T Kabupaten Malang. Hal ini memberikan manfaat yang cukup besar dalam efisiensi dan efektifitas pelayanan yang diberikan oleh BP2T Kabupaten Malang. Pelayanan berbasis online ditujukan pada masyarakat yang memiliki domisili jauh dari jangkauan kantor BP2T Kabupaten Malang.
3. Efisiensi ruangan juga perlu dilakukan, salah satunya adalah lokasi pengambilan/pembelian MAP untuk pengajuan izin. Yang seharusnya bisa ditempatkan pada ruangan pengecekan berkas persyaratan atau pada *costumer service* yang lokasinya cukup mudah dijangkau.
4. Mengingat luas wilayah Kabupaten Malang serta jumlah populasi yang cukup banyak dan tersebar pada 33 Kecamatan, cukup menyulitkan BP2T Kabupaten Malang untuk melakukan pelayanan secara efektif dan efisien. BP2T Kabupaten Malang memerlukan adanya kantor pembantu BP2T Kabupaten Malang untuk lokasi atau domisili masyarakat yang cukup jauh dari jangkauan agar dapat menarik minat masyarakat yang lokasinya cukup jauh serta untuk mengurangi jumlah pihak ketiga atau percaloan pada proses pengajuan izin.

5. Sistem pengajuan dan pembayaran online yang berfungsi dengan baik: Meskipun satu kantor fisik pusat telah tersedia, pemanfaatan sistem pengajuan dan pembayaran online secara efektif akan membatasi kontak antara para pemohon dan petugas perizinan, sehingga menjamin tata kelola pemerintahan yang baik (akuntabilitas dan transparansi).
6. BP2T Kabupaten Malang memerlukan pelayanan mobile atau antar jemput layanan, sebagai contohnya adalah adanya mobil atau bus pelayanan perizinan yang bisa berjalan dari desa ke desa yang lain. Hal ini agar pelayanan di lokasi atau domisili masyarakat yang cukup jauh dari kantor BP2T yang berada di Kepanjen dapat di jangkau dengan mobil atau bus pelayanan perizinan yang sudah di jadwalkan sebelumnya bagaimana rute yang akan dilewati atau disinggahi oleh mobil atau bus pelayanan perizinan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2010. *Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya*. Jakarta: Rizqi
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi II. Rineka Cipta.
- Darmawan. 2006. *Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang tidak dipublikasikan.
- Dikson. 2008. *Kualitas Pelayanan Perizinan SIUP*.
URL: <http://dikson.blogspot.com/07/02/kualitas-pelayanan-perijinan-siup-pdfdoc.html>. (Di akses pada tanggal 24 Juni 2015)
- Handyaningrat, Soewarno. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- _____. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Harbani, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke Tujuh, edisi revisi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- _____. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [Http://www.transformasi.org/id/publikasi/ringkasan-kebijakan/ekonomi/1276-mengurai-daya-saing-perizinan-usaha-di-indonesia](http://www.transformasi.org/id/publikasi/ringkasan-kebijakan/ekonomi/1276-mengurai-daya-saing-perizinan-usaha-di-indonesia). (Di akses pada tanggal 15 Desember 2015)

Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah.

Kuncoro, A. 2004. *Bribery in Indonesia: Some Evidence from Micro-Level Data*. Bulletin of Indonesian Economic Studies, 40.

Manullang, M dan Marihot Amh Manullang. 2008. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

McKevvit, David. 1998. *Managing Core Public Service*. Massachusetts: Blackwell Publiser.

Miles, Mathew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. UI Press. Jakarta.

Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan III. Jakarta : Bumi Aksara.

_____. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muluk, M.R. Khairul. 2005. *Desentralisasi dan Pemerintahan daerah*. Malang: Bayu Media.

Nazarudin, T. 2011. Pelayanan Perizinan. URL:

<http://t.nazarudin.blogspot.com/672/reformasi-pelayanan-perizinan-pdf-doc.html/>. (Di akses pada tanggal 24 Juni 2015)

Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology 1 Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Osborne David dan Peter. 2000. *Memangkas Birokrasi (Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha)*. Diterjemahkan dari bahasa Inggris oleh Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: PPM.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Malang No. 20 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan yang Menjadi Wewenang Bupati di Bidang Pelayanan Administrasi Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Peraturan Bupati Malang No. 44 Tahun 2012 tentang Perubahan Struktur Organisasi Menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Robbins, Stephen P. 1994. "*Organization Theory: structure, desain, dan aplikasi (Teori Organisasi: struktur, desain & aplikasi)*". Terjemahan: Jusuf Udaya. Jakarta: Arcan.

Robbins dan Coulter. 2007. *Manajemen*. Jakarta: Indeks.

Rofik, Muhammad. 2008. *Efektifitas Pemungutan PBB melalui Sistem Tempat Pembayaran (Sistem dan Kontribusinya terhadap Pendapatan Daerah)*. Skripsi.

Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang

Siagian, Sondang P. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

_____. 1997. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung

_____. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Sinambela Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

_____. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Edisi Keenam. Jakarta: Bumi Aksara.

Steers, Richard M, 1980. *Efektifitas Organisasi, Kaidah Perilaku*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta

Steer, L. 2006. *"Business Licensing and One Stop Shops in Indonesia"*. The Asia Foundation. Jakarta. Indonesia.

Sugiyono. 2008. *Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT. Alfabeta.

Supranto, JMA. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Asdi Maha Satya.

Suprayogo. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Titian Ilahi Press.

Supriyono, B. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

_____. 2001. *Kompetensi di Tingkat Operasional dalam Pelayanan Publik di Perkotaan*. Malang: FIS Unibraw.

Suryono, Agus. 2002. *Journal Administrasi Negara vol 1 no 2 tentang Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: FIA Unibraw.

Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Syafiie, Ahmad. 2006. *Dasar-Dasar Ilmu Adminsitasi*. Jakarta: Balai Pustaka.

Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Jawa Barat: Pustaka Reka Cipta.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga.

Thoha, Miftah. 2010. *Kepemimpinan dan Manajemen, Divisi Buku Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptoherijanto dan Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: UI-Press.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1987. *Pengantar Adminsitasi Pembangunan*, Jakarta: LP3ES.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wajong, J. 1975. *Azaz dan Tujuan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Djambaan.

Waldo, Dwight. 1979. *Pengantar Studi Public Administrasi*, Terjemahan Drs.Slamet ,W. Atmosudarmo. Jakarta: Aksara Baru.

Warella, Jacob T. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal

Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otda.



Kepada
Yth. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Malang
di

MALANG

**SURAT PERMINTAAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
KECIL/MENENGAH/BESAR *(SP-SIUP KECIL/MENENGAH/BESAR)*
DIISI HURUF CETAK**

I. Maksud permohonan Izin
(Lingkari angka yang diinginkan)

1. Memperoleh SIUP
2. Perubahan Modal dan Kekayaan
3. Perubahan Pemilik Perusahaan
4. Perubahan Kedudukan/Alamat Perusahaan
5. Perubahan Nama P perusahaan
6. Perubahan Bentuk Perusahaan
7. Perubahan Kelembagaan
8. Pembukaan Cabang

II. Identitas Perusahaan :

1. Nama Perusahaan

.....

2. Bentuk Perusahaan : Perseroan Terbatas (PT. Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Koperasi, Persekutuan Komanditier (CV), Persekutuan Firma, Perusahaan Perorangan

.....

3. Merek (milik sendiri/lisensi)

.....

4. a. Alamat perusahaan :

Jalan / lorong dan Nomor RT dan RW

Kelurahan / Desa

Kecamatan / Kota

Kabupaten / Kotamadya

Propensi

.....

.....

.....

.....

.....

b. Lokasi perusahaan (bila perusahaan berada di Pusat

Pertokoan / Perbelanjaan /Perkantoran, jelaskan lantai dan ruangan)

.....

.....

.....

c. Nomor Telepon / Fax

(milik sendiri / sewa / kontrak / cara lain)

d. Status Tempaat Usaha

.....

5. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

.....

III. Identitas Pemilik / Direktur Utama / Penanggung Jawab Perusahaan :

.....

.....

1. Nama lengkap

.....

2. Tempat, tanggal lahir

.....

3. Alamat rumah / tempat tinggal (lampirkan fotocopy KTP)

.....

4. Nomor Telepon / Fax

.....

5. Suami / Istri *)

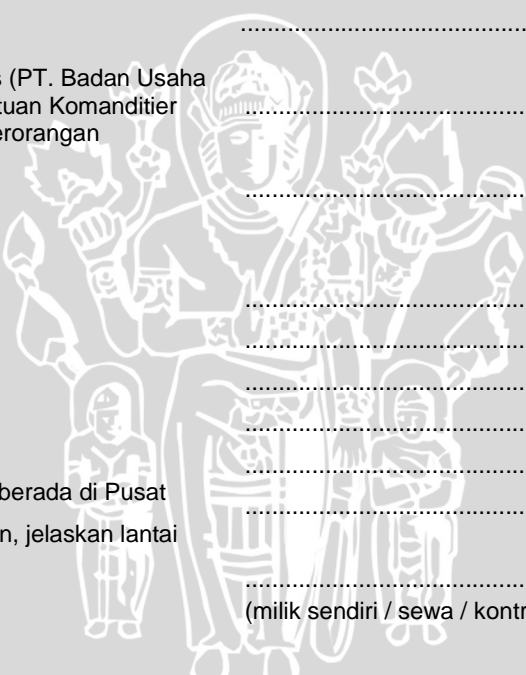
.....

a. Nama

.....

b. Kewarganegaraan

.....



IV. Legalitas Perusahaan :

1. Perusahaan berbentuk PT

a. Akte Notaris

- 1) Nama Notaris
- 2) Nomor / tanggal Akte Notaris (lampirkan copy Akte Notaris)
- 3) Nomor / tanggal Pengesahaan Badan Hukum dari Departemen Kehakiman (lampirkan Copy SK Pengesahan) atas
- 4) Data Akte Pendirian Perseroan Nomor (Lampirkan Copy) dan Copy Bukti Setor Biaya Administrasi Pembayaran Proses Pengesahan Badan Hukum dari Departemen Kehakiman bagi PT yang belum berbadan hukum

b. Izin lain yang dimiliki

2. Perusahaan berbentuk Koperasi

a. Akte Pendirian

- 1) Nomor / tanggal Akte
- 2) Nomor / tanggal Pengesahan dari instansi yang berwenang

b. Izin lain yang dimiliki

3. Perusahaan selain berbentuk PT dan Koperasi

a. Akte Pendirian

- 1) Nomor/tanggal Akte
- 2) Nomor/tanggal Pengesahan dari Pengadilan Negeri (Apabila berbentuk Perusahaan Persekutuan)

b. Izin lain yang dimiliki

V. Modal disetor dan kekayaan bersih (netto) perusahaan seluruhnya tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha

Rp.
(.....)

VI. Kegiatan Usaha **)

- 1. Kelembagaan
- 2. Bidang Usaha (sesuai KLUI)

3. Jenis Barang / Jasa Dagangan Utama

- 1.
- 2.
- 3.



VII. Hubungan dengan Bank

1. Bank Dalam Negeri

- 1. a. Nama :
- b. Alamat :

- 2. a. Nama :
- b. Alamat :

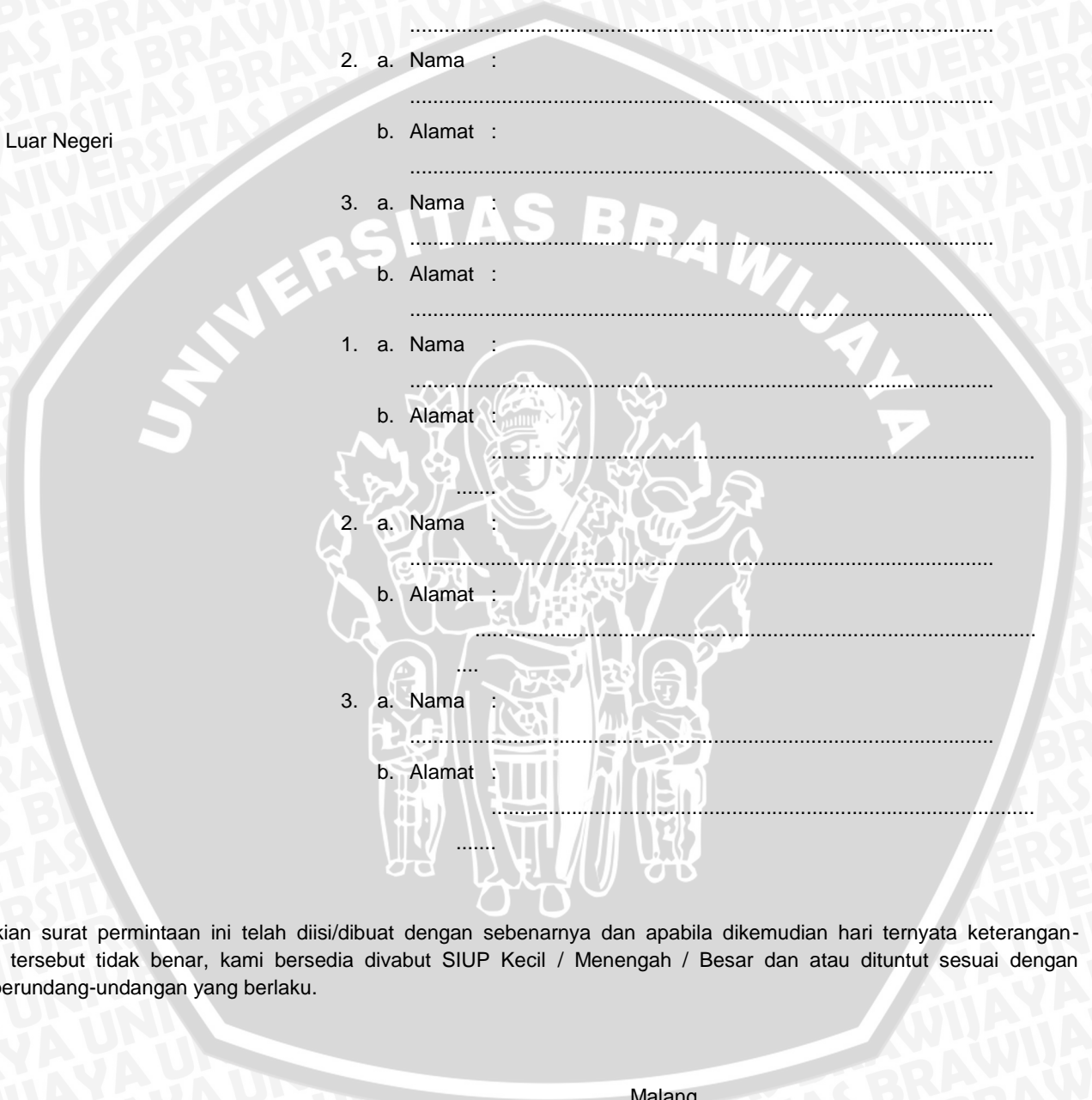
2. Bank Luar Negeri

- 3. a. Nama :
- b. Alamat :

- 1. a. Nama :
- b. Alamat :

- 2. a. Nama :
- b. Alamat :

- 3. a. Nama :
- b. Alamat :



Demikian surat permintaan ini telah diisi/dibuat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ternyata keterangan-keterangan tersebut tidak benar, kami bersedia divabot SIUP Kecil / Menengah / Besar dan atau dituntut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang,

Tanda tangan pemilik /
penanggung jawab perusahaan

.....



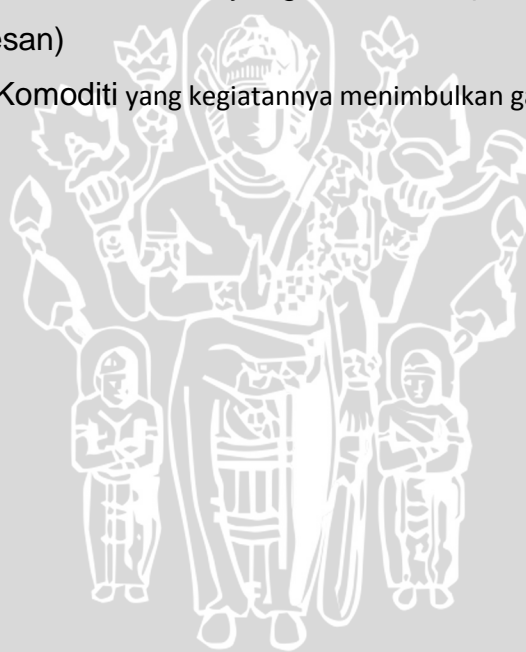
Persyaratan Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Syarat Administrasi

- 1 Foto Copy KTP
- 2 Foto Copy NPWP
- 3 Surat keterangan Domisili Usaha dari Desa
- 4 Foto berwarna ukuran 4 x 6 (2 lembar)
- 5 Materai Rp. 6000 (3 lembar)
- 6 Akte pendirian perusahaan yang disahkan Mentri Hukum dan HAM
- 7 Susunan pengurus koprasri disahkan oleh Dinas Koprasri dan UMKM (untuk Koprasri)
- 8 Siup Asli yang lama (untuk perubahan)
- 9 Surat kehilangan dari kepolisian (untuk kehilangan)

Syarat Teknis

- 1 Foto Copy Ijin Industri untuk komoditi yang melakukan proses Industri / Pembuatan/ Pemrosesan)
- 2 Foto Copy HO untuk Komoditi yang kegiatannya menimbulkan gangguan T



KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang
SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN

(Malang, 5 Februari 2015)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 5. S1 2. SLTP 6. S2 3. SLTA 7. S3 4. D1-D2-D3-D4	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/informan)

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BP2T ini.</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan di BP2T ini.</p> <p>a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan perizinan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.</p> <p>a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan perizinan.</p> <p>a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan.</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</p> <p>a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan perizinan.</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan perizinan.</p> <p>a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>
		<p>13. Bagaimana pendapat</p>	

<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan.</p> <p>a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>Saudara tentang kenyamanan di lingkungan BP2T ini.</p> <p>a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan pajak di BP2T ini.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan pajak di BP2T ini.</p> <p>a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.</p>	<p>1 2 3 4</p>

*) Keterangan: P Nilai pendapat masyarakat/informan (diisi oleh petugas)





CURRICULUM VITAE

Entry Novebrilian

Jln. Kenanga No. 109B RT 24 RW 03 Cepokomulyo

Kec. Kepanjen Kab. Malang 65163

Telp : +6281332666806

Email : entry.novebriliant90@gmail.com

Tempat / Tanggal Lahir : Malang / 02 November 1990
Jenis Kelamin : Perempuan
Tinggi / Berat Badan : 167 cm / 55 kg
Agama : Islam
Status Perkawinan : Belum Kawin
Kewarganegaraan : Indonesia

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1. Kuliah (2009-2016) : S1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. SMA (2006-2009) : SMA Negeri 1 Kepanjen
3. SMP (2003-2006) : SMP Negeri 4 Kepanjen
4. SD (1997-2003) : SD Negeri Kepanjen VII

PENGALAMAN KERJA

1. Bekerja sebagai karyawan posisi Document Admin di PT. CS Finance Malang

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota Osis SMP Negeri 4 Kepanjen periode 2003-2005
2. Anggota Paskibra SMA Negeri 1 Kepanjen periode 2006-2009
3. Anggota Paskibra Kabupaten Malang periode Tahun 2007
4. Anggota Paskibra tingkat Provinsi periode Tahun 2008

KEMAMPUAN KOMPUTER

1. **Program Aplikasi** : Microsoft Office (Word, Excel, Visio)
2. **Internet** : Internet Explorer, Mozilla Firefox, Yahoo Messenger, dll

MINAT

1. **Hobi** : Membaca dan Travelling
2. **Olah raga** : Berenang, Basket dan Voli

PRIBADI

- Jujur, bertanggung jawab dan cepat mempelajari hal baru.
- Fokus terhadap pekerjaan dan on time
- Mampu bekerja secara individu maupun sebagai tim
- Memiliki keinginan dan motivasi untuk berkembang