



**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS E-  
GOVERNMENT DI BADAN PENANAMAN MODAL**

**DAN PERIZINAN KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**LUQMAN KHARIS**  
**NIM. 125030500111061**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**  
**MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**  
**MALANG**

**2016**



## MOTTO

❖ “Sesungguhnya Sholatku, ibadahku, hidup dan matiku hanya karena Allah SWT.”

❖ Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali apa yang Engkau jadikan mudah. Sedang yang sulit bisa Engkau jadikan mudah, apabila Engkau Menghendakinya menjadi Mudah.

(HR. Ibnu Hibban dalam kitab shohihnya no 2427)

❖ “Allahumma ya muqollibal qulub, thabbit qalbi ala deenik”  
Yaa Allah, Tuhan yang membolak-balikan hati, teguhkanlah hati kami di atas Agamamu.

❖ “Aku yakin akan kebesaran Tuhanku, aku berjuang diatas nama agamaku, aku dewasa atas keringat Ayahku, dan aku berjalan atas doa Ibuku.”  
(Lughman Kharis)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala nikmat hidup dan kesempatan menggenggam ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis E-Government di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Administrasi Publik.

Pada kesempatan yang berbahagia ini ijin saya persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT yang selalu memberikan pertolongan serta limpahan rahmatnya kepada saya serta keluarga dalam segala aktivitas. Nikmat ilmu yang diberikan Allah kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar. Terima kasih Ya Allah ya Tuhanku, Allah Ya-rahman, Ya-Rahim.
2. Ayahanda Abdul Adhim dan Ibunda Khusnul Khotimah yang selalu memberikan doa, semangat serta pengorbanannya hingga sampai saat ini saya bisa karena beliau. Sebagai anak, ananda mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua kasih sayang, perhatian, serta pengorbanan yang luar biasa kepada saya, semoga karya sederhana ini



bisa menjadi obat penenang walaupun hanya karya sederhana ini yang bisa ananda persembahkan terhadap kedua orang tua tercinta.

3. Terimakasih saya ucapkan kepada kedua Dosen Pembimbing, Dr. Mardiyono, MPA, dan Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan serta pelajaran yang sangat berharga untuk dapat menyelesaikan skripsi. Semoga amal dan kebaikan beliau dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

4. Keluarga besar dari Gresik, terimakasih atas dukungan dan supportnya kepada saya untuk dapat menyelesaikan S1 ini dengan lancar.

5. Untuk Anandiani Ika Nurmala Fauziah, terimakasih telah memberikan support, warna, penyemangat, dan motivasinya serta dukungannya yang tak pernah bosan-bosannya sehingga saya bisa mencapai pada titik ini. Semoga kita selalu diberikan jalan yang terbaik oleh Allah SWT kedepannya. Amin.

6. Teman-teman Pemerintahan angkatan 2012, terkhusus buat teman-teman Pandawa Lima yang selalu memberikan keceriaan, pembelajaran serta dukungannya saat perkuliaan, dan semoga cepat mendapat karunia yang besar dari-Nya.

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *E-government* di Badan  
Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik

Disusun oleh : Luqman Kharis

NIM : 125030500111061

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Minat : Administrasi Pemerintahan

Malang, 1 Agustus 2016

**Komisi Pembimbing**

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



**Dr. Mardiyono, MPA.**  
NIP. 19520523 197903 1 001

**Drs. Muhammad Shobaruddin, MA**  
NIP. 19590219 198601 1 001



### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 1 Agustus 2016



Nama : Luqman Kharis

NIM : 125030500111061



## RINGKASAN

Luqman Kharis, 2012, **Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis E-Government di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik**, Tim Pembimbing, Dr. Mardiyono, MPA, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, 127 Hal

---

Penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis E-Government di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik**”, ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan peneliti yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengambilan datanya berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Aspek yang menjadi fokus penelitian ini adalah bentuk dan mekanisme/alur pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphatic* dan faktor penghambat dalam pelayanan perizinan yang berbasis *e-government*. lokasi penelitian berada di Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik masih belum dapat dilakukan secara optimal dikarenakan belum dapat diterapkannya pelayanan berbasis *e-government* sehingga penerapan pelayanan yang ada BPMP kurang optimal dan masih banyak mengalami kekurangan-kekurangan. Apabila pelayanan perizinan yang diterapkan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik berbasis *e-government*, maka pelayanan yang diberikan akan bermutu/berkualitas. Dan selain itu dalam pelaksanaannya masih terdapat faktor penghambat yang perlu diperhatikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Kesimpulan penelitian adalah kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik belum berkualitas dan belum bisa menerapkan pelayanan perizinan berbasis *e-government*. peneliti berharap selanjutnya kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan dapat dilaksanakan.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Perizinan, E-government**



## SUMMARY

LuqmanKharis, 2012, **Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik**, Supervision Team, Dr. Mardiyono, MPA, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, 127 Hal

The study titled "**The Quality of Licensing Service Based on E-Government in the Board of Investment and Licensing Gresik**", aimed to find quality licensing services in Investment Board and Licensing Gresik.

This research is a descriptive research along with qualitative research approach. The data source used by researcher is primary data and secondary data. Data retrieval techniques used are observation, interviews, and documentation. Aspects that are the focus of this research is the shape and mechanism / groove licensing services, quality of service-based permissions e-government which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphatic and inhibiting factors licensing service based e-government. research site located in the Office of Investment and Licensing Gresik.

The results show that the application of the licensing service quality based on e-government in the Investment Board and Licensing Gresik still cannot be performed optimally due to the e-government based service is not applicable therefore, the implementation of service in Investment Board and Licensing Gresik is not optimum and still experiencing many deficiencies

If the licensing service used by the Board of Investment and Licensing Gresik is e-government based, then the quality of services provided will be great. Besides, in practice there are factors that need to be considered by the Agency for Investment and Licensing Gresik. This research concludes that the quality of service based on e-government in the Board of Investment and Licensing Gresik is not good enough and cannot implement the e-government based service. Researcher hopes that the quality of the service based on e-government in the Board of Investment and Licensing Gresik can be implemented well.

**Keyword : Quality, Public Service, Licensing, E-Government**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

Salam dan shalawat kami haturkan kepada Rasulullah SAW, sang revolusioner yang telah menyalakan lilin pencerahan untuk kehidupan ini. Manusia suci yang telah memberikan perubahan zaman, dan menghamparkan cinta dan kedamaian di dunia maupun akhirat. Dan tak lupa pula kepada keluarganya yang suci dan para sahabat-sahabatnya yang setia kepada beliau. Semoga jalan yang kita tempuh adalah jalannya dan kita tetap istiqomah menggapai syahadatnya, Amin.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari



berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan 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 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Mardiyono, MPA, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan perhatian dan pengarahannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan perhatian dan pengarahannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak dan Ibu dosen serta Staff yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis duduk dibangku perkuliahan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Bapak Ir. Agus Mualif, M.SI. Selaku Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Ibu Agustya Henny Saputro, S.S. Selaku Kepala Sub. Bidang Program dan Pelaporan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Bapak Chandra Utama, M.SI. Selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Bapak Yunus, S.E. Selaku Kepala



Sub. Bidang Pelayanan Perizinan Non PM Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Dan Bapak Johar Gunawan S,PD. Selaku Kepala Sub. Bidang Pengelolahan Sistem Informasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

7. Ayahanda dan ibunda saya yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, semangat, cinta, dan doa dalam setiap langkah dalam hidup saya sampai detik ini, sehingga sampai di titik sukses ini.

8. Teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Minat Ilmu Administrasi Pemerintahan Universitas Brawijaya angkatan 2012.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan pada skripsi ini.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan ini, akan tetapi penulis telah berusaha dengan semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini.

Terimakasih. Wassalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Malang, 1 Agustus 2016

Penulis

Luqman Kharis



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>COVER</b> .....	
<b>MOTTO</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>SUMMARY</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	1
C. Tujuan penelitian .....	12
D. Kontribusi Penelitian .....	13
E. Sistematika Penelitian .....	14

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Administrasi Publik .....	16
1. Definisi Administrasi Publik .....	16
2. Kegiatan Administrasi Publik .....	17
3. Fungsi Administrasi Publik .....	18
B. Pelayanan Publik .....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	19
2. Prinsip Pelayanan Publik .....	20
3. Azas-Azas Pelayanan Publik .....	23
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	24
5. Standart Pelayanan Publik .....	28
6. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	29
7. Manajemen Pelayanan Publik .....	33
C. E-Government .....	36
1. Pengertian E-Government .....	36
2. Tujuan E-Government .....	38
3. Manfaat E-Government .....	40
4. Jenis-Jenis Pelayanan pada E-Government .....	41
5. Strategi Pengembangan E-Government di Indonesia .....	43







**DAFTAR TABEL**

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Peringkat e-government untuk Negara Asean pada tahun 2010.....	8
2	Pengguna Layanan Perizinan di BPMP Kabupaten Gresik .....	11
3	Jumlah Penduduk, Keluarga, Kepadatan dan Rata-rata Penduduk Perkeluarga Menurut Kecamatan di Kabupaten Gresik.....	64
4	Perkembangan PDRB atas dasar Harga berlaku 2013-2014.....	67
5	Perkembangan PDRB atas Dasar Harga Konstan 2013-2014 Menurut sektor/subsektor .....	68
6	Pembagian Jenis Tanah dan Luasnya di wilayah Gresik.....	70
7	Nilai Investasi Kabupaten Gresik.....	71
8	Industri Besar Sedang di Kabupaten Gresik.....	71
9	Klasifikasi Pemrosesan PTSP di BPMP Kabupaten Gresik.....	82
10	Nilai IKM dari Wujud Pelayanan.....	91
11	Nilai IKM dari Kehandalan.....	96
12	Nilai IKM dari Respon Pegawai.....	99
13	Nilai IKM dari Kepastian.....	103
14	Nilai IKM dari Empati.....	106



## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Model Interaktif Analisis Data Miles,Huberman Dan Saldana .....	59
2	Peta Administrasi Kabupaten Gresik .....	63
3	Struktur Organisasi BPMP Kabupaten Gresik.....	76
4	Website Pelayanan Perizinan BPMP Kabupaten Gresik .....	83
5	Mekanisme Pelayanan Internal BPMP Gresik.....	85
6	Pelayanan Perizinan tanpa Pokja .....	86
7	Pelayanan Perizinan dengan Pokja .....	86
8	Gedung Bersama BPMP .....	90
9	Gedung Pelayanan Bersama.....	90
10	Suasana Pelatihan yang dilakukan HOQI.....	93
11	Bentuk Pelayanan oleh Pegawai BPMP.....	95
12	Waktu Pelayanan Perizinan .....	96
13	SIUP.....	102
14	Tanda Daftar Perusahaan.....	103
15	Suasana Ruang Layanan SIUP dan TDP .....	108





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Administrasi publik merupakan suatu disiplin ilmu yang terus berkembang. Cleverland dalam Keban (2004: 15) menyebutkan bahwa “Administrasi publik mempunyai peran yang sangat penting dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi.” Di dalam disiplin ilmu administrasi publik memiliki beberapa unsur seperti pelayanan publik, kebijakan publik, *governance*, dan juga ilmu-ilmu yang berhubungan dengan sistem tata pemerintahan. Pelayanan publik merupakan salah satu fokus disiplin ilmu administrasi publik dan merupakan salah satu objek dari penyelenggaraan disiplin ilmu administrasi publik.

Dalam suatu negara yang berpaham demokrasi, dimana kekuasaan tertinggi ada di tangan rakyat. Oleh karena itu negara harus dapat memenuhi segala kebutuhan rakyatnya secara umum. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya pemerintah harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik dan prinsip-prinsipnya. Dengan diperhatikannya layanan berdasarkan asas-asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat pada umumnya.



Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat dikarenakan proses pelayanannya berjalan secara lamban dan hampir tidak ada pembaharuan. Penyelenggaraan pelayanan publik kurang memperhatikan asas-asas dan prinsip-prinsip layanan publik itu sendiri, akibatnya mutu pelayanan yang diberikan cenderung rendah. Selain itu juga dipengaruhi faktor kinerja dan budaya kerja dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Hasil dari sejumlah penelitian, yang diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah.

Seperti kita ketahui bahwa pemerintah memegang setiap sektor dari kehidupan bermasyarakat dalam hal penyedia layanan, mulai dari pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif, seperti bidang pendidikan, kesehatan, perizinan, sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial. Hal ini menyebabkan munculnya perhatian dari kalangan masyarakat terhadap eksistensi dalam pelayanan publik. Masyarakat yang kecewa dengan pelayanan seringkali membuat informasi kepada publik melalui berbagai media massa mengenai kelemahan pelayanan pemerintah. Dengan berbagai bentuk ketidakpuasan dari masyarakat, maka perlu adanya peningkatan dalam segi pemberian layanan. Dibutuhkan sebuah sistem pelayanan yang bermutu dan berkualitas yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang timbul di masyarakat.



Reformasi pelayanan publik harus dilakukan baik dari segi proses ataupun produk. Bentuk kualitas dari sebuah pelayanan dapat dinilai dari layanan yang dihasilkan baik layanan jasa, barang atau pelayanan administratif. Sebenarnya tugas dari pelayanan publik itu sudah jelas yaitu memberikan layanan sehingga berdampak pada kesejahteraan masyarakat, dan yang dimaksud dalam konteks ini adalah kepuasan dalam mendapatkan layanan.

Salah satu upaya yang dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan sebuah sistem yang dapat mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik dari berbagai bidang salah satunya yaitu dengan sebuah sistem pemerintahan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi atau yang biasa disebut dengan *e-government*.

Adanya *e-government* diharapkan dapat mendorong tercapainya kualitas pelayanan dan mengatasi masalah yang sedang terjadi dalam hal pelayanan publik yang disebabkan oleh beberapa kasus dari penyelenggara pelayanan publik. Selain itu pada era globalisasi yang membuat tuntutan masyarakat yang semakin tinggi dan beragam. Kehadiran *e-government* sendiri diharapkan dapat memenuhi semua tuntutan pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Kebutuhan di masyarakat juga dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi yang berdampak pada perubahan pola masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang berorientasi pada aspek kemudahan dan kecepatan.

*E-Government* menjadikan pelayanan yang diberikan semakin cepat dan tepat, karena *e-government* sistem yang terintegrasi yang berbasis pada teknologi, komunikasi dan informasi.





No	Negara	Nilai Indeks	Peringkat Dunia
1.	Singapore	0,7476	11
2.	Malaysia	0,6101	32
3.	Brunei	0,4796	68
4.	Thailand	0,4653	76
5.	Philippines	0,4637	78
6.	Vietnam	0,4454	90
7.	Indonesia	0,4026	109
8.	Cambodia	0,2878	140
9.	Myanmar	0,2818	141
10.	Laos	0,2637	151
11.	Timor Leste	0,2273	162

Sumber: United National e-government survey

Dengan adanya penerapan sistem *e-government* juga diharapkan dapat mengatasi masalah dalam bidang-bidang pemerintahan sehingga perlu adanya transformasi *e-government* yang diterapkan di Indonesia seperti yang diungkapkan Indrajit (2002: 37):

1. Merubah prinsip dari *service to citizens* menjadi *service by citizen*.
2. Mengubah fenomena "*citizen in line*" menjadi "*citizen on line*" maksudnya dalam melakukan layanan yang dulunya masyarakat mengantri sekarang berganti dengan online.
3. Mengatasi terjadinya kesenjangan digital dan menjamin terjadinya demokrasi digital.
4. Mengimplementasikan konsep *government online* untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan.
5. Mengganti *physical knowledge* dengan *digital knowledge*.

Jadi harus adanya penerapan serta pengembangan sistem *e-government* bagi instansi-instansi penyedia pelayanan publik khususnya dalam lingkup wilayah pemerintah daerah. Kabupaten Gresik yang salah satu pemerintah daerah yang harus mengembangkan sistem ini dalam menjalankan pelayanan terhadap publik. Kabupaten Gresik merupakan salah satu kabupaten yang mendapatkan perhatian khusus oleh PeGI (Pemeringatan *E-Government* Indonesia). Kabupaten



Gresik menempati nomor 7 di Provinsi Jawa Timur yang mendapatkan fokus peningkatan *e-government* oleh PeGI (Pemeringatan *E-Government* Indonesia).

Tabel 1. Daftar Kabupaten yang mendapatkan perhatian dari PeGI dalam Lingkup Provinsi Jatim.

No	Nama Kabupaten
1.	Kota Surabaya
2.	Kota Malang
3.	Kabupaten Lamongan
4.	Kabupaten Banyuwangi
5.	Kabupaten Sidoarjo
6.	Kabupaten Bojonegoro
7.	Kabupaten Gresik
8.	Kabupaten Malang
9.	Kabupaten Pasuruan
10.	Kabupaten Probolinggo

*Sumber: Pegi.co.id*

Kabupaten Gresik sendiri merupakan kabupaten tujuan investasi, baik asing maupun lokal, dan menjadikan Badan Penanaman Modal dan Perizinan menjadi salah satu badan penyedia layanan yang manaungi hal itu. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik atau yang disingkat BPMP merupakan sebuah instansi pemerintah daerah yang menanggulangi pelayanan publik di bidang perizinan, pada awalnya bidang pelayanan perizinan di lakukan oleh beberapa instansi pemerintah daerah Kabupaten Gresik, dan yang selanjutnya di berikan kewenangan kepada BPMP yang mulai beroperasi tepatnya pada tanggal 22 januari 2007. Dasar hukum pelaksanaan pelayanan yaitu Peraturan Pemerintah No 63 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu. Peraturan



Daerah Kabupaten Gresik No 17 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Dinas Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Gresik. Peraturan Bupati Gresik No 12 Tahun 2006 Tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Perizinan dan Penanaman Modal (DPPM) Kabupaten Gresik. Peraturan Bupati Gresik No 26 Tahun 2006 Tentang Pelimpahan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kepada Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Gresik. Peraturan Bupati Gresik No 27 Tahun 2006 Tentang Prosedur Tetap Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Surat Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 57/SK/2004 Tentang Penanaman Modal. Dan Undang – Undang No 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik No 8 Tahun 2012 Tentang Penanaman Modal di Kabupaten Gresik. Peraturan Bupati No 36 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan PTSP. Peraturan Bupati No 45 tahun 2015 Tentang SOP Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan di BPMP Kabupaten Gresik. Didalam BPMP terdapat berbagai macam layanan perizinan seperti, imb, izin tata ruang, izin pembangunan dermaga, izin lokasi, izin usaha PMDN, izin usaha, izin reklame, dan sebagainya. BPMP bertugas untuk membantu bupati dalam melaksanakan sebagian tugas pelayanan, fasilitasi dan pembinaan di bidang penanaman modal dan perizinan. BPMP sesuai dasar hukum memiliki 13 fungsi mulai dari pemberian layanan, monitoring, koordinasi, pengembangan, dan sebagainya. Dari lima tahun terakhir pengguna layanan perizinan terus mengalami peningkatan.



Tabel 2. Pengguna Layanan Perizinan di BPMP Kabupaten Gresik

No	Tahun	Pengguna Layanan
1.	2011	1.240 <i>User</i>
2.	2012	1.300 <i>User</i>
3.	2013	1.373 <i>User</i>
4.	2014	1.568 <i>User</i>
5.	2015	1.985 <i>User</i>

Sumber: BPMP Kabupaten Gresik.

Melihat pada banyaknya pengguna layanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik diperlukan adanya sistem pelayanan yang berkualitas. Sistem pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan *user* dengan cepat, mudah dan fleksibel. Oleh karena itu diperlukannya menerapkan *e-government* sesuai dengan Instruksi Presiden No 23 Tahun 2003 dan Undang-Undang No 32 tahun 2004 bahwa setiap daerah dituntut untuk ikut serta dalam pengembangan *e-government* dan penerapan *e-government* dalam menjalankan pemerintahan dalam berbagai aspek dan bidang, salah satunya yaitu dalam pemberian pelayanan publik di bidang perizinan pada BPMP Kabupaten Gresik sehingga layanan yang diberikan memiliki kualitas.

Berdasarkan uraian di atas, sesuai dengan informasi yang peneliti dapatkan tentang pelayanan perizinan di Kabupaten Gresik yang belum sepenuhnya dilakukan secara optimal dan dirasa masih kurang efektif dan efisien. Peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian berupa skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Gresik.”**



## B. Rumusan Masalah

Mengetahui permasalahan penelitian yang layak untuk diangkat dalam penelitian ini, secara umum akan dijabarkan perumusan pada inti permasalahan yang akan diteliti, yaitu :

1. Bagaimana bentuk pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik?
2. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik?
3. Apakah faktor penghambat kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan :

1. Bentuk pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.
2. Kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.
3. Faktor penghambat kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.



#### D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau kontribusi kepada pihak – pihak terkait. Adapun kontribusi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kontribusi bagi Peneliti Sendiri

a) Dapat memberikan wawasan atau pengetahuan secara khusus kepada peneliti dan secara umum kepada pembaca.

b) Hasil ini dapat dijadikan bahan informasi, referensi, dan kajian lebih lanjut tentang Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

##### 2. Kontribusi Praktis

a) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi dinas yang terkait yaitu Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik dalam pelayanan perizinan yang berbasis *E-Government*.

b) Memberikan masukan pemikiran, wawasan, pengetahuan, serta bermanfaat untuk mengetahui pelayanan perizinan khususnya yang berbasis *E-Government*.

c) Diharapkan dapat membuka wawasan tentang kualitas pelayanan perizinan khususnya yang berbasis *E-Government*.



### 3. Kontribusi Akademis

a) Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran pengembangan kajian Ilmu Administrasi publik pada umumnya dan bidang pelayanan publik serta *e-government* pada Khususnya.

b) Diharapkan dari penelitian ini, pada masa yang akan datang dapat disempurnakan dan dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang mempunyai tema yang sama atau hampir sama dengan penelitian ini.

### E. Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, dibagi dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut ini:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini diuraikan mengenai latar belakang terkait kualitas Pelayanan Perizinan berbasis *E-Government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Selanjutnya pada bab ini diuraikan pula mengenai perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penelitian.



## BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan konsep dasar yang menjadi landasan teori dalam penulisan dan pembahasan yang berkaitan dengan judul. Teori ini akan didapat dari hasil studi kepustakaan literatur.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta analisis data.

## BAB IV : PEMBAHASAN

Memuat tentang penyajian data, hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan peneliti dalam menjawab rumusan masalah berdasarkan fokus penelitian terkait dengan semua permasalahan yang diangkat.

## BAB V : PENUTUP

Mengemukakan beberapa kesimpulan dan rekomendasi yang dihasilkan berdasarkan hasil pembahasan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan sebuah bentuk kerjasama secara administratif yang dikerjakan oleh 2 orang atau lebih demi mencapai tujuan bersama. Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004: 3), adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur "*publik affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan.

Nicholas Henry, melihat administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai-nilai efektifitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. (Indradi, 2008: 12)

Sedangkan pengertian Administrasi Publik menurut Nigro dalam Sudikin (2009: 10–11) menjelaskan administrasi publik itu adalah:



- a. Usaha kelompok bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik.
- b. Meliputi seluruh tiga cabang pemerintahan, eksekutif, legislatif dan yudikatif, serta peralihan diantara ketiganya.
- c. Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan publik (*public policy*) dan merupakan bagian proses politik.
- d. Amat berbeda dengan administrasi privat.
- e. Berhubungan erat dengan kelompok – kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari banyaknya pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasanya administrasi publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berkenaan dengan kegiatan tata pemerintahan yang berhubungan kepada publik atau masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan secara efektif dan efisien.

## 2. Kegiatan Administrasi Publik

Serangkaian hal yang dilakukan dalam dunia administrasi publik adalah yang berkenaan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan lewat program-program pembangunan. Kegiatan administrasi publik sebagai pemberi pelayanan yang dimaksud terkait dengan memberikan kehidupan yang nyaman bagi warga negaranya demi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan generasi kedepannya. Kegiatan – kegiatan manusia dalam pembangunan yang semakin kompleks tidak dapat dipungkiri sering melalaikan etika lingkungan sehingga pemerintah atau para administrator publik menjadi sangat berperan penting untuk mengatur permasalahan publik. Salah satu dari pemberian kenyamanan yaitu dengan membuat kebijakan – kebijakan yang *fair* dan bersifat melayani (Keban, 2004: 5).



Kegiatan administrasi publik tidak dapat dipisahkan dari kegiatan politik pemerintahan. Dengan kata lain, kegiatan administrasi Negara bukanlah hanya melaksanakan keputusan-keputusan politik pemerintah, melainkan juga mempersiapkan segala sesuatu guna penentuan kebijakan pemerintah, bahkan sering kali melibatkan proses pengambilan keputusan politik (Widjaja, 2005: 4).

### 3. Fungsi Administrasi Publik

Fungsi administrasi publik dalam hal ini yaitu yang dilakukan oleh pemerintah menurut Rasyid dalam Arifin (2003: 124), dikelompokkan dalam tiga hal:

1. Pelayanan Masyarakat (*publik service*), yakni pemenuhan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Sedangkan tugas pemerintahan dalam bidang pelayanan ini adalah menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga Negara, menyediakan prasarana publik, meningkatkan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat dan memelihara sumber daya alam dan lingkungan.
2. Pemberdayaan masyarakat (*society empowerment*), yakni upaya nyata yang mendorong kemandirian masyarakat di segala bidang. Upaya nyata itu menurut Kartasima (1997), penciptaan suasana atau iklim yang kondusif yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang, memperkuat potensi yang dimiliki masyarakat dan melindungi kelompok lemah dari persaingan yang tidak seimbang.
3. Perkembangan (*development*), yang dimaksudkan untuk menciptakan kemakmuran, khususnya kemakmuran ekonomi. Kemakmuran ekonomi yang nyata dan merata yang dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Pada saat ini fungsi yang dijalankan oleh pemerintah lebih sering cenderung mengarah pada pemberian fasilitas kepada masyarakat untuk dapat lebih berpartisipasi atau mengambil peran dalam hampir semua sektor kehidupan.

Hal ini berbeda pada masa sebelumnya dimana pemerintah kurang atau bahkan tidak memberi kesempatan masyarakat terlibat dalam aktivitas kehidupan dengan



melakukan intervensi yang pada akhirnya membuat ketergantungan masyarakat semakin tinggi dan turunya daya kreatifitas dan inovasi masyarakat. Demikian juga terdapat kecenderungan bahwa keberpindahan pemerintah kepada sebagian kecil masyarakat yang sudah berdaya akan mengabaikan sebagian besar yang lain.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Sianipar (2000: 6) pelayanan adalah “Suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.” Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (kelompok anggota organisasi). Menurut Moenir (2000: 2) pengertian publik adalah “Masyarakat atau kelompok yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan, dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.”

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal (1) satu ayat (1) yang dimaksud Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala



kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kurniawan dalam Sinambela P. Lijan (2006: 5), mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan dengan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Dwiyanto (2011: 14) mengemukakan pelayanan publik secara sederhana merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pelayanan yang diberikan termasuk barang dan jasa.

Boediono (2003: 9) pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu tugas birokrasi dalam tata penyelenggaraan pemerintahan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa mencari keuntungan atau laba dari proses pelayanan tersebut.

## 2. Prinsip Pelayanan Publik

Berbicara pelayanan publik pasti tidak jauh dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini perlu diperhatikannya prinsip-prinsip dalam pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

KeMenPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:



a) Kesederhanaan

Yakni proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.

b) Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud meliputi:

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

c) Kepastian waktu

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

d) Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e) Keamanan

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



f) Tanggung jawab

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

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

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

h) Kemudahan akses

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

i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j) Kenyamanan

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



Prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibuat agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan dapat menciptakan kualitas layanan yang memuaskan.

### 3. Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara harus dapat bersikap adil sehingga tidak menyebabkan kecemburuan kepada penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan harus diatur melalui asas untuk mengatur penyelenggaraannya, sehingga hal-hal yang bersifat pokok dan wajib dapat terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggaraannya berasaskan:

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) Keprofesionalan;
- f) Partisipatif;
- g) Persamaan perlakuan;
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) Ketepatan waktu;
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010: 228) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik; yaitu:

- a) **Transparasi**  
Pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**  
Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c) **Kondisional**  
Pemberian pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Tidak deskriminatif**  
Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Dengan diberlakukannya asas dari penyelenggaraan pelayanan publik maka dalam layanan tersebut akan memunculkan sebuah bentuk layanan yang optimal. Dan asas itu sendiri dapat dijadikan acuan baik oleh pemberi layanan atau penerima layanan.





#### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam hal memberikan pelayanan maka harus mempertimbangan kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas dapat disebut juga mutu dari suatu layanan.

Dalam konteks pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Islamy (1994:

04) bahwa: “Keberhasilan proses pelayanan sangat tergantung pada dua pihak, yaitu aparat pelayanan dan masyarakat yang dilayani.” Oleh karena itu untuk melihat mutu dari sebuah pelayanan maka harus memperhatikan dua elemen tersebut. Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2008: 132) adalah:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan / tuntutan.
- b) Kecocokan pemakaian.
- c) Perbaikan atau penyempurnaan.
- d) Bebas dari kerusakan.
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Gerson dalam Pasolong (2007: 120) bahwasanya dalam membuat suatu pengukuran kualitas pelayanan publik lebih berarti dan sesuai, maka tanyakan kepada masyarakat apa yang mereka inginkan, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Menurut Sinambela (2010: 06) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari sebuah produk, seperti:

1. Kinerja.
2. Keandalan.
3. Mudah dalam penggunaan.
4. Estetika.

Menurut Ibrahim (2008: 22) bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat



terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Fitzsimmons dalam Syafi'e (2003: 116) bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Syafi'e (2003: 116) juga menjelaskan bahwasanya dalam memberikan pelayanan harus memiliki tiga unsur pokok, yaitu:

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

Secara sederhana Parasuraman (1997: 17) mengartikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dalam hal ini terdapat dua unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipresepsikan baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipresepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diberikan lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan itu dipresepsikan buruk atau tidak memuaskan. Selain itu juga terdapat unsur yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik, seperti menurut Kurniawan (2005: 52):

- a) Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
- e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
- f) Atribut pendukung pelayanan lainnya.



Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 46) menjelaskan bahwasanya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator ukuran kepuasan publik yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang diinginkan publik. Kelima dimensi *service quality* tersebut, yaitu:

- a. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan publik.
- d. *Assurance* (kepastian): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan publik.
- e. *Empathy* (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat.

Menurut Stamatis dalam Istianto (2011: 119) untuk menerapkan konsep kualitas pelayanan yang baik salah satunya yaitu dengan merubah paradigma.

Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam sebuah alur berfikir para pemberi layanan, namun juga diwujudkan dalam tataran realitas yang diwujudkan seperti struktur organisasi, sistem pertanggung jawaban, prosedur, proses dan



sumber daya organisasi. Jadi untuk mengetahui suatu mutu atau kualitas dari sebuah pelayanan maka harus memperhatikan baik pemberi layanan atau penerima layanan sesuai dengan unsur-unsur yang ada serta dimensi yang telah ditetapkan dalam melakukan penilaian.

Dari beberapa banyaknya teori atau tinjauan pustaka tentang penilaian kualitas pelayanan publik, maka dalam tulisan ini lebih tepatnya menggunakan teori Zeithaml tentang *service quality*, dikarenakan dapat mencakup makna dan indikator – indikator mengenai kualitas pelayanan publik.

### 5. Standart Pelayanan Publik

Standar pelayanan bertujuan untuk mengukur kualitas suatu layanan,. Hal ini ditujukan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2011: 28) bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Melihat penjelasan diatas maka dalam menyusun suatu standar pelayanan maka harus sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan. Hardiyansyah (2011 : 28), menyatakan bahwa dalam perumusan yang penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya termasuk



aparatus birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut KeMenPan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu pelayanan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan, biaya pelayanan termasuk rincihannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetisi petugas pemberi layanan, kompetisi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Adanya standar pelayanan memang sangat penting untuk mengatur keadaan pelayanan publik, sehingga konsep pelayanan publik dapat dijalankan secara maksimal dan juga diharapkan adanya peningkatan mutu layanan yang diberikan terhadap pengguna layanan.



## 6. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/7/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.



- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani;
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan;
- n) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang



digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/7/2004,

dengan tersedianya data IKM secara periodik maka dapat dipeoleh manfaat sebagai berikut:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu diperlakukan,
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e) Memacu persaingan postif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Indeks kepuasan masyarakat sangat perlu diterapkan. Indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan *controlling* terhadap pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Keberadaan indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk penilaian yang diberikan oleh pengguna layanan terhadap pemberi layanan. Adanya indeks kepuasan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan evaluasi organisasi yang diberikan dari pihak diluar instansi tersebut yang bersifat netral atau bersifat lebih objektif, sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan evaluasi dan secara langsung sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas layanan.

## 7. Manajemen Pelayanan Publik

Membahas tentang pelayanan publik maka tidak jauh dengan bagaimana mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan terhadap publik, begitu juga seterusnya membahas mutu atau kualitas pelayanan maka tentu juga membahas tentang konsep tata cara atau manajemen dalam memberikan pelayanan yang berpengaruh langsung terhadap kualitas atau mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Manajemen sendiri memiliki arti yang sangat luas dan bervariasi sesuai dengan sudut pandang seseorang yang mendefinisikannya. Mary Parker Follet dalam Keban (2004: 83) menjelaskan bahwasanya manajemen merupakan suatu proses pencapaian hasil melalui orang lain. Dari pengertian tersebut memiliki tiga elemen penting, yaitu:

1. Bahwa manajemen merupakan suatu proses kerjasama yang mengandalkan sinergisme merujuk kepada hasil melalui orang lain.
2. Proses tersebut dilakukan oleh orang-orang yang dipimpin oleh seseorang yang bertugas sebagai pemimpin atau manajer.
3. Kerjaan tersebut dituntun oleh prinsip-prinsip tertentu yang telah diuji keterandalanya.



Dalam bahasa lain, dijelaskan bahwasanya manajemen digunakan untuk mengorganisir sebuah tahapan atau aktivitas yang akan dijalankan. Menurut Donovan dan Jackson dalam Keban (2004: 84) bahwa manajemen sebagai suatu aktivitas yang dilaksanakan pada tingkatan organisasi tertentu sebagai serangkaian keterampilan dan sebagai serangkaian tugas.

Menurut Overman dalam Keban (2004: 85) menerangkan bahwa manajemen publik bukanlah “*Scientific Management*” meskipun sangat dipengaruhi oleh “*Scientific Management*”. Manajemen publik bukan juga administrasi publik baru melainkan sebuah rangkaian didalam sebuah teori administrasi publik. Dalam manajemen publik terdapat beberapa model dalam menjalankannya menurut Trihono (2005: 88) yaitu:

1. Model PIE (*Planning, Implementation, dan Evaluation*). Model ini merupakan model yang sederhana, dikarenakan meliputi hanya tiga fungsi saja yaitu:
  1. perencanaan.
  2. implementasi atau penerapan.
  3. evaluasi.
2. Model POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*), dengan fungsi rincihan manajemen sebagai berikut:
  1. Perencanaan.
  2. Pengorganisasian.
  3. Penggerakan.
  4. Pemantauan.
3. Model P1-P2-P3 (perencanaan, penggerakan-pelaksanaan, pengawasan-pengendalian-penilaian). Model ini digunakan oleh banyak instansi-instansi.

Menurut Terry (2010: 09) fungsi manajemen dapat dibagi menjadi empat bagian yaitu, *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

1. *Planning* atau perencanaan



Perencanaan adalah penetapan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang digariskan. Planning mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk dalam pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat kedepan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

#### 2. *Organizing* atau pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan sebuah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer. Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia, sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil.

#### 3. *Actuating* atau pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa, hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama.

#### 4. *Cotrolling* atau pengawasan

Pengawasan merupakan penemuan dan penerapan cara dan alat untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Keempat fungsi diatas tidaklah berjalan secara *linear*, tetapi menjadi sebuah siklus. Dalam tahapan *controlling* atau pengawasan juga dilakukan prosesi



evaluasi untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) untuk dasar perencanaan selanjutnya atau untuk perencanaan kembali (*replanning*).

### C. *Electronic Government*

#### 1. *Pengertian E-Government*

*Electronic Government* atau *e-government* memiliki definisi yang sangat banyak, pemerintah federal amerika serikat dalam Indrajit (2002: 3) mendefinisikan secara ringkas, jelas dan padat, yaitu:

“*E-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means*” (*e-government* mengacu pada penyampaian informasi dan pelayanan pemerintah secara online melalui internet atau media lainnya).

Sedangkan menurut Gronlund dalam Annisa (2011: 35) mengatakan *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi pada instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk berhubungan dengan masyarakat, pihak bisnis (swasta), dan instansi pemerintah lainnya. Teknologi yang digunakan dapat melayani sebuah keberagaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi semakin berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan / atau pengurangan biaya.

Indrajit (2006) juga mengatakan, seperti yang dikutip dalam Jaya (2011: 28) bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah (seperti:

*Wide Area Network, Internet And Mobile Computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan. Dan dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dalam rangka penyediaan pelayanan publik supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Sedangkan negara yang termasuk paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan *e-government* adalah Italia, dimana *e-government* digambarkan sebagai berikut (Indrajit (2002: 04)):

*The use of modern ICT in the modernization of our administration, which comprise the following classes of action* (Penggunaan ICT modern dalam memoderinisasi sistem administrasi terdiri dari beberapa kegiatan berikut ini):

- 1) *Computerization design to enhance operational efficiency within individual departments and agencies* (Komputerisasi ditujukan untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan antar departemen dan badan).
- 2) *Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies* (Komputerisasi pelayanan kepada masyarakat dan badan usaha meliputi integrasi pelayanan dari beberapa departemen dan badan yang berbeda)
- 3) *Provision of ICT access to final users of government services and information* (Penyedia akses ICT kepada para pengguna layanan dan informasi pemerintah)

PBB menjelaskan *e-government* adalah penggunaan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang diterapkan oleh perusahaan untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat. *E-Government* merupakan sebuah sistem yang digunakan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan



yang dibantu melalui media teknologi informasi dan komunikasi. (Febrian dalam Apriandes (2013: 10)).

Menurut Ramadhani (2003: 15) sebagaimana yang dikutip dalam Apriandes (2013: 11), *e-government* adalah sebuah istilah baru yang terdengar beberapa belakangan ini, seiring dengan maraknya pemanfaatan teknologi informasi (internet) dalam bidang pemerintahan. Walaupun namanya *e-government*, tapi jangan dibayangkan bahwa ini adalah sistem pemerintahan yang sepenuhnya berbasis pada internet. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwasanya *e-government* merupakan suatu bentuk mekanisme dimana pelaksanaan pemerintahan dalam sebuah negara, di tunjang dengan penggunaan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang semakin memudahkan tata kelola pemerintahannya dalam pemenuhan pelayanan publik.

## 2. Tujuan *Electronic Government*

Sejak kemunculan *e-government* masih terdapat kesalahan persepsi dalam memberikan pandangannya terhadap *e-government*, terutama pada tujuan dari diterapkannya *e-government* itu sendiri. Banyak yang berpandangan bahwasanya *e-government* ditujukan agar semua kantor pemerintahan terkomputerisasi sehingga semua pekerjaan kantor dapat dilakukan secara otomatis melalui bantuan komputer. Namun, sebenarnya tujuan yang hendak dicapai lebih dari sekedar hal itu.



Indrajit (2005: 105) mengemukakan lima hal yang menjadi tujuan diterapkannya *e-government*, yaitu:

1. Menyediakan layanan yang terintegrasi kepada setiap warga negara.
2. Memperlancar proses bisnis dan mendayagunakan sumber daya sebaik-baiknya.
3. Menyediakan semua layanan secara elektronik.
4. Memberikan ketrampilan dan alat yang memadai bagi staf dan pegawai untuk bekerja secara efisien.
5. Membantu komunitas dalam menggunakan teknologi baru.

Di Indonesia, pengembangan *e-government* merupakan sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Pengembangan *e-government* di Indonesia sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk mencapai empat tujuan, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perdagangan internasional.



3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

### 3. Manfaat *Electronic Government*

Selain memiliki tujuan kemunculan *e-government* tentu saja memiliki beberapa manfaat. Rahardjo (2002: 105) menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya penerapan *e-government*, diantaranya:

1. Penyediaan informasi kepada masyarakat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

2. Dengan adanya keterbukaan dalam *e-government*, maka diharapkan dapat terciptanya hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku bisnis, ataupun dengan instansi pemerintah lainnya.

3. Memberdayakan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh.

4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.



Sementara itu, dua Negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu Amerika Serikat dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002: 05) telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang dapat diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu Negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

#### 4. Jenis – Jenis Pelayanan Pada *Electronic Government*



Dalam implementasinya, ada beberapa tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui e-government. Salah satu cara untuk mengategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama, yaitu:

1. Aspek kompleksitas, yaitu menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
2. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunaannya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek *e-government* menurut Indrajit (2002: 29) dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

#### *1. Publish*

Jenis ini merupakan implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.



## 2. *Interact*

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang dipergunakan dalam kelas ini. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, *user* hanya dapat mengikuti *link* saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-Tv*, dan sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *e-mail*, *frequent ask question*, *newsletter*, *mailing list*, dan sebagainya).

## 3. *Transact*

Pada kelas *transact* yang terjadi adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan kedua kelas sebelumnya karena menuntut adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang terlibat di dalam transaksi dapat terlindungi dengan baik.



## 5. Strategi Pengembangan *Electronic Government* di Indonesia

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan pedoman bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* secara nasional. Dalam instruksi presiden tersebut disebutkan bahwa agar pelaksanaan *e-government* di Indonesia dapat mencapai tujuan sebagaimana yang diharapkan, maka perlu dirumuskannya beberapa strategi dalam pengembangannya. Adapun strategi pengembangan *e-government* di Indonesia berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan yang sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.



## D. Perizinan dan Penanaman Modal

### 1. Perizinan

Perizinan berasal dari kata “izin” yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997) yang berarti mengabulkan (tidak melarang, dan sebagainya);

atau persetujuan membolehkan, sedangkan arti perizinan adalah pemberian izin.

Menurut Hadjon (1993: 2) izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk dalam keadaan

tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan undang-undang. Dengan memberi

izin, penguasa dan pemerintah memperkenankan orang yang memohonnya untuk

melakukan suatu tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini

menyangkut perkenaan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum

memerlukan pengawasan khusus atasnya.

Izin berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006

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. Dan yang dimaksud perizinan merupakan pemberian legalitas kepada

seseorang atau pelaku usaha/kegiatan, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar

usaha.



Dengan adanya perizinan maka penguasa atau pembuat undang – undang dapat mengejar tujuan–tujuan dan motif–motif untuk menggunakan system izin.

Menurut Hadjon (1993: 04), tujuan dari perizinan adalah :

1. Keinginan mengarahkan (mengendalikan “*stuen*”) aktivitas – aktivitas tertentu. Contoh: IMB (izin mendirikan bangunan), Izin usaha industri dan lain–lain.
2. Mencegah bahaya bagi lingkungan.
3. Keinginan melindungi obyek–obyek tertentu.
4. Pengarahan, dengan menyeleksi orang dan aktivitas – aktivitas (izin berdasarkan “*Drank-en Horecawef*”, dimana pengurus harus memenuhi syarat–syarat tertentu.
5. Membagi benda–benda, lahan atau wilayah yang terbatas, misalnya izin penggunaan daerah padat penduduk.

Perizinan di Indonesia sendiri mengacu kepada Peraturan Presiden Republik Indonesia no 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu. Dan perizinan di Kabupaten Gresik mengacu pada Peraturan Bupati No 45

Tahun 2015 tentang SOP Perizinan. Tujuan dari perizinan merupakan sebuah instrumen untuk mempengaruhi masyarakat agar dapat mengikuti cara yang dijanjkannya guna mencapai tujuan yang kongkrit. Izin merupakan keputusan yang diambil oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan penyimpangan dari ketentuan larangan perundangan, sehingga berdasarkan dari persetujuan dari undang–undang atau peraturan pemerintah masing–masing kepala wilayah atau daerah seperti bupati/walikota berhak untuk mengatur termasuk didalamnya mengenai izin usaha perdagangan.

## 2. Penanaman Modal

Penanaman modal menurut Undang–undang Nomor 25 Tahun 2007 pasal

(1) satu adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanaman modal asing. Penanaman modal juga



disebut investasi. Menurut Mulyadi (2001: 284) mengatakan investasi adalah pengaitan sumber-sumber dalam jangka panjang untuk menghasilkan laba di masa datang. Selaras dengan pendapat Mulyadi, Halim (2003: 2) berpendapat investasi merupakan penempatan sejumlah dana pada saat ini dengan harapan untuk memperoleh keuntungan dimasa mendatang.

Halim (2003: 2) mengatakan umumnya investasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Investasi pada *financial assets*

Investasi pada *financial assets* dapat dibedakan menjadi 2, yaitu :

- a. Investasi pada *financial assets* yang dilakukan di pasar uang, misalnya berupa sertifikat deposito, commercial paper, surat berharga pasar uang dan lainnya.
- b. Investasi pada *financial assets* yang dilakukan dipasar modal misalnya berupa saham, obligasi, waran, opsi dan lainnya.

2. Investasi pada *real asset*

Investasi pada *real asset* diwujudkan dalam bentuk pembelian *asset* produktif, pendirian pabrik, pembukaan pertambangan, pembukaan perkebunan dan lainnya.

Mulyadi (2001: 286) berpendapat bahwasanya investasi dapat dibagi menjadi empat golongan:

1. Investasi yang tidak menghasilkan laba

Investasi jenis ini timbul karena adanya peraturan pemerintah atau adanya syarat-syarat kontrak yang telah disepakati, yang mewajibkan perusahaan untuk melaksanakannya. Misalnya karena air limbah yang telah digunakan dalam proses produksi jika dilarikan keluar pabrik akan mengakibatkan pencemaran lingkungan, maka pemerintah mewajibkan perusahaan untuk memasang instalasi pembersih limbah.

2. Investasi yang tidak dapat diukur labanya

Investasi ini dimaksudkan untuk menaikkan laba, tetapi laba yang diharapkan akan diperoleh perusahaan dengan adanya investasi ini dan sulit untuk dihitung secara teliti. Misalnya promosi produk dalam jangka panjang.

3. Investasi dalam penggantian ekuipmen

Investasi jenis ini meliputi pengeluaran untuk penggantian mesin dan peralatan yang ada. Sebagai bentuk untuk memperoleh



kenaikan produktifitas yang secara langsung berdampak pada kenaikan laba.

4. Investasi dalam perluasan usaha

Investasi ini merupakan pengeluaran untuk menambah kapasitas produksi menjadi lebih besar dari sebelumnya.

Tujuan investasi secara umum yaitu untuk mendapatkan laba yang diinginkan oleh *investor* itu. Fahmi dan Hadi (2009: 6) menjelaskan bahwa investasi memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Terciptanya keberlanjutan dalam investasi tersebut.
2. Terciptanya profit yang maksimal atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Terciptanya kemakmuran bagi pemegang saham.
4. Turut memberikan andil bagi pembangunan bangsa.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Bodgan dan Taylor dalam Suyanto (2008: 166). Menurut Sugiyono (2008: 8) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah yang disebut juga metode ethnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci.

Pada dasarnya dalam sebuah penelitian sosial dilakukan untuk memahami berbagai hal berkaitan dengan dinamika kehidupan sosial masyarakat. Suyanto dan Sutinah (2008: 165) menjelaskan bahwa, serangkaian prosedur penelitian menunjukkan bahwa ternyata metode penelitian kuantitatif tidak dapat sepenuhnya mengungkapkan kehidupan sosial secara rinci dan mendalam, dan tidak dapat pula digunakan untuk menggunakan dinamika kehidupan secara utuh. Melihat pendapat tersebut, penggunaan jenis penelitian deskriptif ini dengan pendekatan kualitatif dapat dikatakan lebih memadai untuk diterapkan dalam penulisan



proposalskripsi ini yang memiliki tujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisa bagaimana pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Kabupaten Gresik.

## B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penetapan sebuah fokus dari sebuah penelitian yang bertujuan untuk membatasi objek yang akan diteliti. Menurut Spradley dalam Sugiyono (2008: 377-379) menyatakan bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.

Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian. Spradley dalam Sugiyono (2006: 285-288) mengatakan terdapat empat alternatif untuk menetapkan fokus, yaitu:

- a) Menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh informan seperti tokoh masyarakat.
- b) Menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu *organizing domain*, seperti kebijakan pemerintah.
- c) Menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan Ilmu pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Temuan berarti sebelumnya sudah ada.



d) Menetapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada. Penelitian ini bersifat pengembangan, yaitu ingin melengkapi dan memperluas teori yang sudah ada, fokus pada penelitian ini yaitu:

1. Bentuk Pelayanan di bidang perizinan yang berbasis *e-government* pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

2. Kualitas pelayanan di bidang perizinan yang berbasis *e-government* pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik, yang meliputi aspek:

- a. *Tangibles* / berwujud.
- b. *Reliability* / kehandalan.
- c. *Responsiveness* / cepat tanggap.
- d. *Assurance* / kepastian.
- e. *Emphaty* / empati.

3. Faktor penghambat dalam pelayanan perizinan berbasis *e-government* pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pemerintah Kabupaten Gresik.

### C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih oleh peneliti untuk melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang



menjadi lokasi penelitian adalah Kabupaten Gresik. Dengan bahan pertimbangan peneliti adalah bahwa Kabupaten Gresik merupakan salah satu daerah yang memiliki sumber pendapatan daerah yang cukup tinggi dalam menunjang daerahnya. Dan sebagai alasan selanjutnya dikarenakan Kabupaten Gresik terkenal sebagai kota industri dan menarik bagi para *investor* baik *investor* asing ataupun *investor* lokal untuk menanam investasi di kabupaten ini. Maka dari itu pelayanan perizinan perlu dikelola dengan baik agar tidak menjadi sebuah kerugian yang berdampak buruk pada kabupaten itu sendiri.

Dalam penelitian kali ini yang dipilih peneliti untuk menjadi situs penelitian adalah Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Gresik. Dengan pertimbangan bahwa Badan Penanaman Modal dan Perizinan merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki retribusi cukup besar di Kabupaten Gresik dan merupakan instansi yang sangat berpengaruh terhadap kebijakan Kabupaten Gresik sebagai “Kota Industri”.

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

Dalam penelitian tentu saja memerlukan data yang digunakan untuk mencari jawaban dari sebuah permasalahan yang hendak diteliti, dalam penelitian kali ini jenis dan sumber data yang diperlukan adalah:



## 1. Data Primer

Di dalam penelitian ini yang akan dijadikan sumber data yaitu:

Pegawai kantor BPMP Kabupaten Gresik yang khususnya adalah

Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan, Kepala Bidang Pelayanan

Perizinan, Kepala Sub. Bidang Pelayanan Perizinan Non PM, dan

Kepala Sub Bidang Pengelolaan Sistem Informasi dan Pengguna atau

penerima layanan perizinan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang diperoleh berdasarkan

data pendukung. Data pendukung ini dapat ditemukan secara cepat.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah

literatur, artikel, jurnal, situs-situs didalam internet. Di dalam

penelitian, data sekunder diperoleh melalui BPMP Kabupaten Gresik

dan Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik. Upaya pengumpulan data

sekunder didapatkan melalui dokumen, petunjuk teknis pelaksanaan

pelayanan perizinan, peraturan perundang-undangan yang berlaku

tentang pelayanan publik, peraturan bupati tentang pelayanan perizinan

dan *e-government*, serta arsip-arsip yang berhubungan dengan fokus

penelitian yaitu tentang kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-*

*government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten

Gresik.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk memecahkan sebuah masalah. Menurut Sugiyono (2008: 156), terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas dari hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas, instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas, instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah:

1. *Interview*, teknik ini sering disebut wawancara, pelaksanaannya dengan proses tanya jawab peneliti dengan informan, mengenai objek yang diteliti. Dalam penelitian ini ketika melakukan wawancara dilakukan secara *face to face* serta menggunakan daftar pertanyaan yang disampaikan kepada narasumber yaitu pegawai kantor BPMP Kabupaten Gresik yang khususnya Kepala Sub. Bidang Pelayanan Perizinan PM, Kepala Sub. Bidang Pelayanan Perizinan Non PM, Kepala Sub. Bidang Pengelolaan Sistem Informasi, dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan. Dan juga masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan.



2. *Observasi*, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Yang dimaksud pengamatan langsung, yaitu mengamati langsung mengenai keadaan dan kenyataan dari objek yang sedang diteliti. Sedangkan pengamatan tidak langsung, yaitu dengan mengamati ataupun menyimpulkan pendapat orang lain yang berada di lokasi penelitian. Observasi yang dilakukan dalam penelitian kali ini difokuskan pada pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik, dan juga yang menjadi kendala dalam melakukan layanan perizinan berbasis *e-government* tersebut.

3. Dokumentasi, teknik ini dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen, khususnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini data yang di dokumentasikan berupa sarana operasional yang ada guna mendukung pelayanan perizinan yang berbasis *e-government* di Kabupaten Gresik.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data yang bertujuan memecahkan masalah.

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti sendiri, peneliti berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data,



menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

2. *Interview Guided* (Suyanto dan Sutinah, (2006: 61)) mengatakan

bahwa *Interview Guided* (daftar pertanyaan), umumnya berisi daftar pertanyaan yang sifatnya terbuka, atau jawaban bebas agar diperoleh jawaban yang lebih luas dan mendalam. Hal ini perlu dibuat supaya dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti bisa tetap terarah dan menjaga relevansi terhadap masalah dalam penelitian.

3. Perangkat penunjang, yang berupa alat bantu dalam penelitian seperti:

alat yang digunakan untuk mencatat dan merekam, yang digunakan di dalam penelitian selama di lapangan untuk membantu peneliti yang mungkin belum didapat dari dokumen tertulis.

### G. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008: 427) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami. Dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan dalam unit – unit, melakukan sintesa (panduan berbagai pengertian atau hal supaya semuanya merupakan kesatuan yang selaras), menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang

akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Sugiyono (2008: 429-438) mengatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution, 1998 dalam Sugiyono (2008: 429) menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin teori grounded (yang sudah tidak dipakai lagi).

Namun, dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2008: 429-438) sebagai berikut :

### **1. Analisis Sebelum di Lapangan**

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti masuk dan selama dilapangan. Bagi peneliti kualitatif, jika fokus penelitian yang dirumuskan pada proposal tidak ada di lapangan, maka peneliti akan merubah fokusnya.



## 2. Analisis Selama di Lapangan Model Miles, Huberman dan Saldana

Miles dan huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Menurut Miles dan Huberman dan Saldana (2014: 10) yang dilakukan dalam analisis data berupa :

### a) Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan sebuah proses pemilihan pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang dapat diperoleh oleh peneliti dari hasil catatan lapangan, proses wawancara, transkrip, dokumen – dokumen, dan dari hasil lapangan lainnya.

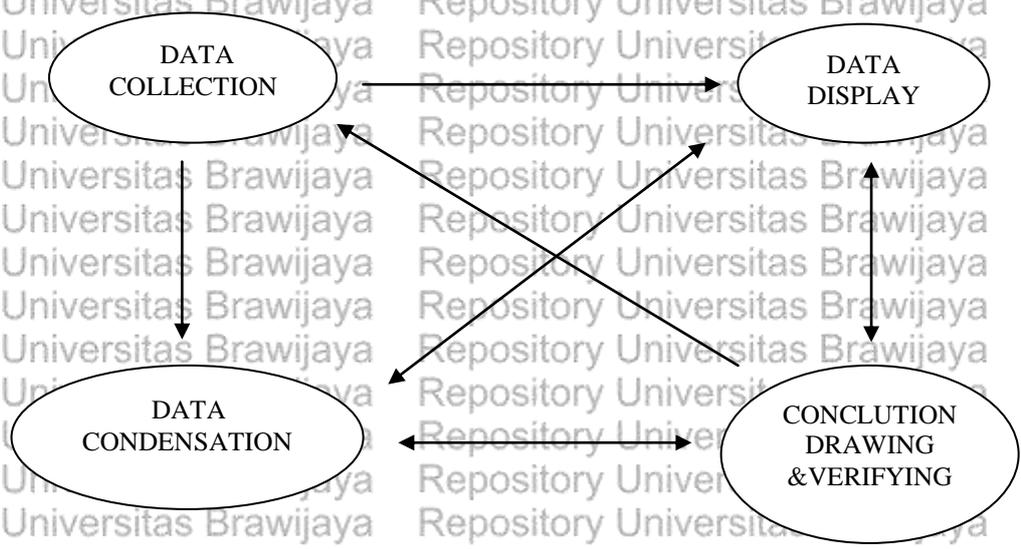
### b) Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2008: 434) mengatakan, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan *display* (contoh) data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan pula, dalam melakukan *display* data,

selain dengan teks yang naratif juga dapat berupa grafik matrik network dan chart.

**c) Penarikan Kesimpulan**

Langkah yang terakhir didalam metode ini adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan didasarkan pada data yang sudah diperoleh atau disajikan, dan ditunjang oleh bukti yang kuat pada saat pengumpuln data. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, apabila didukung oleh data-data yang kuat, sehingga hasil dari penelitian bersifat objektif dan juga valid.



**Gambar 1. Model Interaktif Analisis Data Miles, Huberman dan Saldana**

Sumber : Miles, Huberman & Saldana 2014: 14



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Gresik

##### 1. Sejarah Kabupaten Gresik

Gresik dikenal sejak abad ke-11, ketika Gresik tumbuh menjadi pusat perdagangan. Tidak saja antar pulau, tetapi sudah meluas ke berbagai negara. sebagai Kota Bandar, Gresik banyak dikunjungi pedagang Cina, Arab, Gujarat, Kalkuta, Siam, Bengali, Campa dan banyak Negara lainnya. Gresik mulai Nampak dalam peraturan sejarah sejak berkembangnya agama islam di tanah jawa.

Pembawa dan penyebar agama islam tersebut tidak lain adalah Syekh Maulana Malik Ibrahim yang bersama-sama dengan Siti Fatimah Binti Maimun yang masuk ke Gresik pada awal abad ke-11.

Sejak lahir dan berkembangnya Kota Gresik yang berawal dari masuknya agama islam dan kemudian menyebar ke seluruh Pulau Jawa, tidak terlepas dari janda kaya raya dan merupakan seorang Syahbandar yang bernama Nyai Ageng Pinatih. Inilah yang nantinya akan ditemukan nama seseorang yang kemudian menjadi tonggak sejarah berdirinya Kota Gresik. Dia adalah seorang bayi asal Blambangan (Kabupaten Banyuwangi) yang dibuang ke laut oleh orang tuanya dan ditemukan oleh para pelaut yang merupakan anak buah dari Nyai Ageng Pinatih yang kemudian diberi nama Jaka Samudra. Setelah perjaka Jaka Samudra memiliki gelar Raden Paku yang kemudian menjadi penguasa pemerintahan saat



itu, yang berpusat di Giri Kedaton. Dari tempat inilah beliau kemudian dikenal dengan panggilan Sunan Giri.

Kabupaten Gresik terkenal sebagai kota wali. Hal ini ditandai dengan penggalian sejarah yang berkenaan dengan peranan dan keberadaan para wali yang makamnya di Kabupaten Gresik yaitu Sunan Giri dan Syekh Maulana Malik Ibrahim. Di samping itu, Kabupaten Gresik juga bisa disebut dengan kota santri, karena keberadaan pondok-pondok pesantren dan sekolah yang bernuansa islami.

Hasil kerajinan yang dihasilkan oleh masyarakat Kabupaten Gresik adalah kopyah, sarung, mukenah, sorban dan lain-lain.

Semula, Kabupaten Gresik ini bernama Kabupaten Surabaya. Setelah diberlakukannya PP Nomor 38 Tahun 1974, seluruh kegiatan pemerintahan mulai berangsur-angsur dipindahkan ke Gresik dan namanya kemudian berganti dengan Kabupaten Daerah Tingkat II Gresik dengan pusat kegiatan di Kota Gresik.

Kabupaten Gresik yang merupakan sub wilayah pengembangan bagian (SWPB) tidak terlepas dari kegiatan sub wilayah pengembangan Gerbangkertasusila (Gresik, Bangkalan, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan). Termasuk salah satu bagian dari 9 sub wilayah pengembangan Jawa Timur yang kegiatannya diarahkan pada sektor pertanian, industri, perdagangan, maritime, pendidikan dan industri wisata.

Dengan ditetapkannya Kabupaten Gresik sebagai bagian salah satu wilayah pengembangan Gerbangkertasusila dan juga sebagai wilayah industri, maka Kabupaten Gresik menjadi lebih terkenal dan maju. Bukan hanya di dunia



persada nusantara tetapi juga ke seluruh dunia yang ditandai dengan munculnya industri multi modern yang patut dibanggakan bangsa Indonesia (gresikkab.go.id).

## 2. Aspek Geografi dan Aspek kependudukan

Kabupaten Gresik terletak di sebelah Barat Laut dari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, kabupaten Gresik memiliki luas wilayah sekitar 1.191,25 km<sup>2</sup> terdiri dari 993,83 km<sup>2</sup> luas wilayah daratan ditambah sekitar 197,42 km<sup>2</sup> luas Pulau Bawean. Sedangkan luas wilayah perairan adalah 5.7773,80 km<sup>2</sup> yang sangat potensial dari subsektor perikanan laut. Hampir sepertiga bagian dari wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir pantai, dengan panjang pantai ± 140 km<sup>2</sup>. Secara administrasi pemerintahan, wilayah Kabupaten Gresik terdiri dari 18 kecamatan, 330 Desa dan 26 Kelurahan (Badan Pusat Statistik, 2015).

Kabupaten Gresik terletak antara 112°-113° Bujur Timur dan 7°-8° Lintang Selatan. Wilayahnya merupakan dataran rendah dengan ketinggian 2-12 meter di atas permukaan air laut kecuali Kecamatan Panceng yang mempunyai ketinggian 25 meter di atas permukaan air laut. Kabupaten Gresik tergabung dalam Gerbangkertasusila, yaitu Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan (Badan Pusat Statistik, 2015). Adapun batas wilayah Kabupaten Kabupaten Gresik dan peta wilayah Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Selat Madura
- Sebelah Selatan : Kabupaten Sidoarjo, Mojokerto dan Kota Surabaya
- Sebelah Barat : Kabupaten Lamongan



Tabel 4. Jumlah Penduduk, Keluarga, Kepadatan dan Rata-rata Penduduk per Keluarga Menurut Kecamatan di Kabupaten Gresik Tahun 2014

No	Kecamatan	Luas Wilayah km <sup>2</sup>	Jumlah Penduduk	Jumlah Keluarga	Kepadatan	Rata-rata Penduduk per Keluarga
1.	Wringinanom	62,62	72173	22415	1153	3
2.	Driyorejo	51,30	103623	29796	1655	5
3.	Kedamean	65,96	62566	19077	999	3
4.	Menganti	68,71	121266	34862	1937	5
5.	Cerme	71,73	78920	21460	1260	4
6.	Benjeng	61,26	66241	19384	1058	3
7.	Balongpanggang	63,88	58990	17596	942	3
8.	Duduksampeyan	74,29	51546	14171	823	2
9.	Kebomas	30,06	103655	28603	1655	5
10.	Gresik	5,54	91124	25578	1455	4
11.	Manyar	95,42	111041	29958	1773	5
12.	Bungah	79,49	67427	18348	1077	3
13.	Sidayu	47,13	43757	11476	699	2
14.	Dukun	59,03	68705	67427	1097	3
15.	Panceng	62,59	52552	43757	839	2
16.	Ujungpangkah	94,82	51066	68705	815	2
17.	Sangkapura	118,72	73690	19643	1177	3
18.	Tambak	78,70	40972	10682	654	2
<b>Jumlah/Total</b>		<b>1.191,25</b>	<b>1319314</b>	<b>370363</b>	<b>1108</b>	<b>4</b>

Sumber: BPS (Kabupaten Gresik dalam Angka, 2015)

Jumlah penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Menganti, Kecamatan Driyorejo dan Kecamatan Manyar karena merupakan pusat industri. Pusat permukiman dengan kepadatan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Menganti. Sedangkan jumlah kepadatan penduduk terendah terdapat di Kabupaten Gresik meliputi Kecamatan Sidayu, Kecamatan Ujungpangkah, Kecamatan Panceng, Kecamatan Duduksampeyan dan Kecamatan Tambak.



### 3. Visi dan Misi Kabupaten Gresik

#### Visi:

***Terwujudnya Gresik yang Agamis, Adil, Makmur dan Berkehidupan yang Berkualitas.***

Secara filosofi, visi Kabupaten Gresik tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung didalamnya yaitu:

- a. Terwujudnya: menjamin terlaksananya semua Program Pembangunan untuk kepentingan rakyat Kabupaten Gresik.
- b. Gresik: adalah satu kesatuan masyarakat dengan segala potensi dan sumber dayanya dalam sistem pemerintahan Kabupaten Gresik.
- c. Agamis: adalah suatu kondisi masyarakat yang dalam sistem keimanan (kepercayaan) dan peribadatan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta tata kaidah hubungan antar manusia dan lingkungannya.
- d. Adil: adalah perwujudan kesamaan antara hak dan kewajiban secara proporsional dalam segala aspek kehidupan tanpa membedakan latar belakang suku, agama, ras dan golongan.
- e. Makmur: adalah kondisi kehidupan individu dan masyarakat yang terpenuhi kebutuhannya.
- f. Berkehidupan yang Berkualitas: adalah hidup yang sehat dengan berlatarbelakang pendidikan yang sesuai jaman serta pemenuhan pendapatan yang memadai.

**Misi:**

- a. Misi ke-1: Mendorong tumbuhnya perilaku masyarakat yang sejuk, santun dan saling menghormati yang dilandasi oleh nilai-nilai agama sesuai dengan simbol Gresik sebagai Kota Wali dan Kota Santri.
- b. Misi ke-2: Meningkatkan pelayanan yang adil dan merata kepada masyarakat melalui tata kelola pemerintahan yang baik.
- c. Misi ke-3: Mendorong pertumbuhan ekonomi untuk meningkatkan pendapatan masyarakat secara merata melalui pengembangan ekonomi lokal, konsep ekonomi kerakyatan dan pembangunan yang berwawasan lingkungan.
- d. Misi ke-4: Meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

**Motto:**

*Dengan Kejujuran, Kebersamaan, Kerja Keras, Kesabaran, Keikhlasan  
Mewujudkan Gresik Yang Semakin Baik.*

**4. Kondisi Perekonomian Kabupaten Gresik**

Pendapatan per kapita di Kabupaten Gresik dilihat dari PDRB (Pendapatan Domestik Regional Bruto). PDRB terbagi menjadi dua yakni PDRB ADHB (atas dasar harga berlaku) dan PDRB ADHK (atas dasar harga konstan) dapat menggambarkan tingkat pertumbuhan ekonomi daerah khususnya di Kabupaten Gresik. Perkembangan PDRB di Kabupaten Gresik dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Perkembangan PDRB Atas Dasar Harga Berlaku 2013-2014  
Menurut Sektor/Sub Sektor (Juta Rupiah)

	Sektor/Sub Sektor	2013*	2014**
A.	Pertanian, Peternakan, Kehutanan, dan Perikanan	6.305.971,7	7.254.894,3
B.	Pertambangan dan Penggalian	10.245.762,8	11.493.102,3
C.	Industri Pengolahan	39.960.124,3	45.213.679,2
D.	Pengadaan Listrik dan Gas	363.811,1	376.934,3
E.	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	52.878,8	56.577,8
F.	Konstruksi	6.623.078,6	7.771.712,3
G.	Perdagangan Besar dan Eceran: Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	9.564.482,2	10.617.743,2
H.	Transportasi dan Pergudangan	1.794.461,8	2.045.565,1
I.	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	892.743,7	1.051.827,9
J.	Informasi dan Komunikasi	3.019.245,0	3.221.708,5
K.	Jasa Keuangan dan Asuransi	888.457,4	997.535,5
L.	Real Estate	968.157,8	1.037.164,5
M.	Jasa Perusahaan	221.696,0	245.394,8
N.	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	1.063.516,3	1.095.668,3
O.	Jasa Pendidikan	679.522,5	751.311,5
P.	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	292.050,9	332.793,2
Q.	Jasa Lain-lain	218.772,8	249.683,3
	<b>PDRB</b>	<b>83.154.733,9</b>	<b>93.813.296,1</b>

Sumber: BPS (Kabupaten Gresik dalam Angka, 2015)  
catatan:

\* Angka diperbaiki

\*\* Angka sementara

Merujuk terhadap tabel diatas, Angka Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) pada Kabupaten Gresik atas harga berlaku selama dua tahun terakhir adalah sebesar 83.154.733,92 juta rupiah pada tahun 2013 dan 93.813.296,07 juta rupiah pada tahun 2014. Pembentukan PDRB terbesar di Kabupaten Gresik berasal dari sektor industri pengolahan. Di tahun 2013-2014, sektor industri pengolahan meningkat secara konsisten di peringkat pertama. Setelah sektor industri pengolahan, penyumbang PDRB terbesar kedua ada pada sektor

pertambangan dan penggalian. Industri pengolahan berkontribusi terhadap PDRB Kabupaten Gresik pada tahun 2013 sebanyak 39.960.124,3 Juta Rupiah dan pada tahun 2014 meningkat sebanyak 45.213.679,2. Selain industri pengolahan dan sektor pertambangan, sektor lainnya yang berkontribusi terhadap PDRB Kabupaten Gresik juga mengalami peningkatan secara konsisten, yang berdampak pada PDRB Kabupaten Gresik sendiri juga turut meningkat secara konsisten. Sektor pertanian, peternakan, kehutanan, dan perikanan dari tahun 2013 sampai 2014 mengalami peningkatan dari jumlah 6.305.971,7 menjadi 7.254.894,3 di tahun 2014.

Tabel 6. Perkembangan PDRB atas Dasar Harga Konstan 2013-2014 Menurut Sektor/Subsektor (Juta Rupiah)

	<b>Sektor/Sub Sektor</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
A.	Pertanian, Peternakan, Kehutanan, dan Perikanan	4.986.147,4	5.244.109,2
B.	Pertambangan dan Penggalian	7.797.528,9	8.531.409,3
C.	Industri Pengolahan	34.834.077,5	37.263.961,9
D.	Pengadaan Listrik dan Gas	417.233,3	431.674,3
E.	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	46.400,2	47.060,0
F.	Konstruksi	5.712.554,9	6.336.211,2
G.	Perdagangan Besar dan Eceran: Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	8.377.567,7	8.935.823,0
H.	Transportasi dan Pergudangan	1.528.906,4	1.169.184,7
I.	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	765.685,8	835.346,0
J.	Informasi dan Komunikasi	2.938.569,2	3.131.927,1
K.	Jasa Keuangan dan Asuransi	768.801,8	811.255,1
L.	Real Estate	891.850,1	948.999,9
M.	Jasa Perusahaan	183.423,4	199.106,1
N.	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	883.884,8	890.043,7
O.	Jasa Pendidikan	576.431,6	616.608,9
P.	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	261.077,6	282.845,0
Q.	Jasa Lain-lain	204.476,0	214.879,7
	<b>PDRB</b>	<b>71.304.515,3</b>	<b>76.340.445,2</b>

Sumber: BPS (Kabupaten Gresik dalam Angka, 2015)



Merujuk terhadap tabel diatas bahwasanya Angka Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Gresik atas harga konstan adalah pada tahun 2013 sebesar 71.304.515,32 Juta Rupiah untuk dan 76.340.445,19 Juta Rupiah untuk tahun 2014. Jika dilihat kontribusi masing-masing sektor dalam pembentukan PDRB, sektor Industri Pengolahan masih memiliki peranan terbesar dalam pembentukan PDRB Kabupaten Gresik tahun 2014 yaitu sebesar 34.834.077,5 Juta Rupiah kemudian disusul sektor Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor yang mencapai 8.377.567,7 Juta Rupiah di tahun 2013 dan 8.935.823,0 Juta Rupiah. Selanjutnya disusul sektor Pertambangan dan Penggalian sebesar 7.797.528,9 Juta Rupiah di tahun 2013 dan 8.531.409,3 Juta Rupiah di tahun 2014.

##### **5. Penggunaan Lahan dan Jenis Tanah**

Penggunaan lahan di Kabupaten Gresik mengalami adanya ekspansi kawasan yang terbangun sangat baik. Penggunaan lahan di Kabupaten Gresik diperuntukan untuk berbagai macam kegiatan antara lain permukiman seluas 9.050 Ha, perindustrian seluas 1.276 Ha, pertanian 36.746 Ha, tegalan seluas 21.854 Ha, hutan seluas 10.117 Ha, perkebunan seluas 4769 Ha, perikanan seluas 25.539 Ha, pertambangan seluas 437 Ha, waduk/telaga seluas 1.204 Ha, jalan seluas 564 Ha dan sisanya diperuntukan untuk kegiatan lainnya. (RTRW Kabupaten Gresik Tahun 2010-2030). Bagian Gresik Utara yaitu Kecamatan Ujung Pangkah, Kecamatan Panceng dan di sebagian Kecamatan Sidayu kegiatan industri mengambil lahan-lahan di atas tegalan. Penggunaan lahan industri juga memanfaatkan keberadaan



Pelabuhan Brondong di Kabupaten Lamongan. Di Kecamatan Panceng terdapat hutan lindung berfungsi melindungi kawasan yang berada di bawahnya.

Sebagian besar tanah yang berada di wilayah kabupaten gresik terdiri dari beberapa jenis tanah, yaitu tanah alluvial, grumosol, mediteran merah dan litosol.

Yang terbagi ke beberapa wilayah di Kabupaten gresik.

- a. Bagian utara (meliputi Kecamatan Panceng, Ujung Pangkah, Sidayu, Bungah, Dukun, Manyar): adalah bagian dari daerah pegunungan kapur yang memiliki jenis tanah yang relatif kurang subur.
- b. Bagian Tengah (meliputi Kecamatan Duduk Sampean, Balongpanggang, Benjeng, Crème, Gresik, Kebomas): adalah bagian wilayah kabupaten Gresik yang memiliki jenis tanah yang relatif subur.
- c. Bagian Selatan (meliputi Kecamatan Menganti, Kedamaian, Driyorejo, Dan Wringin Anom): adalah bagian wilayah dari Kabupaten Gresik yang sebagian dataran rendah yang relatif cukup subur dan sebagian merupakan daerah perbukitan.
- d. Bagian Kepulauan Bawean (meliputi Kecamatan Tambak dan Sangkapura): adalah wilayah Kabupaten Gresik yang memiliki jenis tanah yang sangat subur.

Tabel 7. Pembagian Jenis Tanah dan Luasnya di Wilayah Kabupaten Gresik

NO	Jenis Tanah	Luas (Ha)
1.	Alluvial Hidromorf	26.219
2.	Alluvial Kelabu Tua	28.394
3.	Alluvial Kelabu	10.325
4.	Kompleks Mediteran Coklat Kemerahan	26.392
5.	Alluvial Kelabu Muda	15.471
6.	Kompleks Mediteran Merah Dan Litosol	2.572

Sumber: BPS (Gresik dalam angka 2015)



## 6. Investasi dan Sektor Industri

Kabupaten Gresik merupakan salah satu kabupaten yang lebih mengedepankan investasi dan sektor industri. Hal itu dibuktikan dengan banyaknya jumlah industri dan tingginya nilai investasi di Kabupaten Gresik, yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Gresik. Kebijakan dalam mengedepankan sektor industri dan investasi ini dimulai sejak tahun 2010. Tercatat sekitar 461 industri besar sedang yang berada di kawasan Kabupaten Gresik, dan juga terus meningkatnya nilai investasi yang ditanamkan di Kabupaten Gresik.

Tabel 8. Nilai Investasi Kabupaten Gresik.

	Tahun	Nilai Investasi
A.	Tahun 2011	Rp. 2,7 Triliun
B.	Tahun 2012	Rp. 18,9 Triliun
C.	Tahun 2013	Rp. 16,5 Triliun
D.	Tahun 2014	Rp. 17,2 Triliun

Sumber: Data IPPM Jawa Timur

Tabel 9. Industri Besar Sedang di Kabupaten Gresik

	Kecamatan	Industri Besar	Industri Sedang
1.	Wringinanom	15	11
2.	Driyorejo	38	48
3.	Kedamaian	2	5
4.	Menganti	21	14
5.	Cerme	3	90
6.	Benjeng	1	19
7.	Balongpanggung	-	1
8.	Duduksampeyan	-	11
9.	Kebomas	44	46
10.	Gresik	5	5
11.	Manyar	20	25
12.	Bungah	2	5
13.	Sidayu	-	15



14.	Dukun	1	6
15.	Panceng	1	6
16.	Ujungpangkah	1	2
17.	Sangkapura	1	1
18.	Tambak	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>152</b>	<b>309</b>

Sumber: BPS (Kabupaten Gresik dalam Angka, 2015)

Merujuk pada tabel diatas, bahwasanya kebijakan pemerintah Kabupaten Gresik yang lebih mengedepankan sektor industri dan investasi sebagai bentuk pengembangan potensi daerah yang dimiliki oleh Kabupaten Gresik merupakan sebuah langkah yang baik, karena sejak diberlakukannya kebijakan itu tingkat perekonomian Kabupaten Gresik terus mengalami peningkatan. Investasi yang berada di Kabupaten Gresik sebagian besar di pegang oleh Investor asing dan sisanya di pegang oleh investor lokal.

## **B. Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kabupaten Gresik**

Badan Penanaman dan Perizinan Kabupaten Gresik yang sebelumnya bernama Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Gresik, yang telah dirubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik merupakan satuan kerja perangkat daerah yang merupakan unsur pembantu Bupati dalam menjalankan tata pemerintahan di daerah. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Gresik sebagai wujud dari adanya otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab. Badan



Penanaman Modal dan Perizinan bertugas melakukan pelayanan publik di bidang penanaman modal dan perizinan.

Landasan hukum dari pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 17 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Gresik, Peraturan Bupati Gresik Nomor 12 Tahun 2006 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Perizinan dan Penanaman Modal (DPPM) Kabupaten Gresik, Peraturan Bupati Gresik Nomor 26 Tahun 2006 tentang Pelimpahan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan kepada Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Gresik, Peraturan Bupati Gresik Nomor 27 Tahun 2006 tentang Prosedur Tetap Penyelenggaraan Pelayanan Perizina, Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Gresik, Peraturan Bupati Gresik Nomor 36 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan juga berdasarkan atas Peraturan Bupati Gresik Nomor 45 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan di Kabupaten Gresik. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik dipimpin oleh Kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.



Adapun Visi dan Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik adalah:

**a. Visi dan Misi**

Visi adalah penanganan yang mampu memberi arah bagaimana sebuah organisasi akan memberdayakan dirinya dalam menghadapi pertanyaan perubahan dan merupakan petunjuk jalan bagi segenap jajaran organisasi dalam menyongsong masa depan. Visi sebagai cara pandang jauh kedepan yang mencerminkan apa yang ingin dicapai oleh suatu organisasi pemerintah agar tetap eksis dan konsisten, antisipatif, inovatif serta produktif dalam menjawab pertanyaan. Adapun visi yang akan dicapai Badan Penanaman Modal dan Perizinan adalah:

**Terwujudnya Kabupaten Gresik Sebagai Daerah Tujuan Investasi Pada Tahun 2015**

Misi merupakan ruang lingkup kegiatan yang sedang dan akan dilaksanakan oleh sebuah instansi atau organisasi yang mampu mendefinisikan maksud dan tujuan eksistensinya dan keunikan dirinya dibandingkan organisasi lainnya. Pernyataan misi secara eksplisit tujuan dan sasaran yang ingin dicapai sekaligus pernyataan menyatakan yang harus dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah.



Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya<sup>72</sup>  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository  
Repository  
Repository  
Repository  
Repository  
Repository  
Repository  
Repository  
Repository

Misi dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik

Reposit

Reposit adalah:

Reposit

Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya

Repository 1. Mewujudkan peningkatan pelaksanaan kegiatan Badan Penanaman Modal

Repository

dan Perizinan yang berkualitas

Repository

Repository 2. Mewujudkan pengelolaan sistem informasi dan pengembangan kawasan

Repository

dalam rangka memberikan pelayanan pada masyarakat dan dunia usaha

Repository

sebagai upaya peningkatan investasi

Repository

Repository 3. Mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan profesional dibidang

Repository

penanaman modal dan perizinan

Repository

Repository 4. Mewujudkan peningkatan pengendalian pelaksanaan penanaman modal

Repository

Repository 5. Mewujudkan iklim yang lebih kondusif untuk investasi dengan

Repository

meningkatkan kerja sama dan kemitraan

Repository

Repository

Repository

Repository

Repository

Repository

Repository

Repository

Repository

Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya

Reposit

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai mekanisme-mekanisme formal

Reposit

Reposit ataupun sebuah rangkaian yang saling terikat dalam mengelola sebuah organisasi.

Reposit

Reposit Adapun Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten

Reposit

Reposit

Reposit

Reposit

Reposit

Reposit

Reposit

Reposit

Reposit

Repository Universitas Brawijaya

Repository

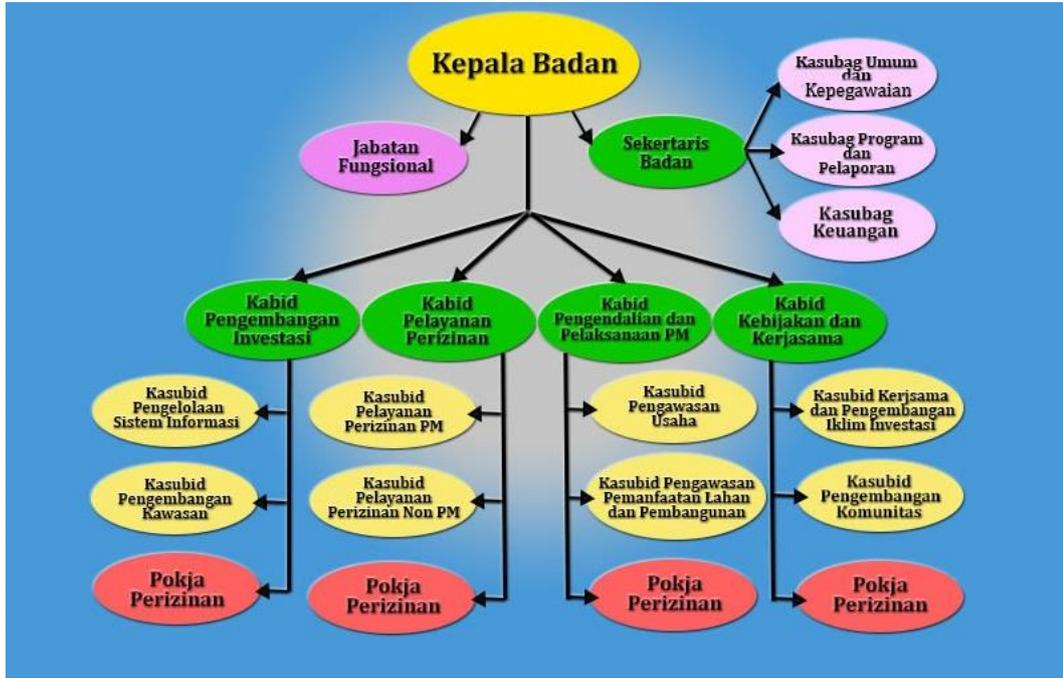
Repository

Repository

Repository

Repository

Repository



**Gambar 3. Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik**

Sumber: *BPMPgresik.go.id*

Berikut merupakan susunan organisasi dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik:

1. Kepala Badan
2. Sekretariat, yang membawahi:
  - a. Subbagian Umum dan Kepegawaian
  - b. Subbagian Program dan Pelaporan
  - c. Subbagian Keuangan
3. Bidang Pengembangan Investasi, yang membawahi:
  - a. Subbidang Pengelolaan Sistem Informasi
  - b. Subbidang Pengembangan Kawasan







4. Pelaksanaan pelayanan perizinan terkait dengan penanaman modal, meliputi Surat Persetujuan Penanaman Modal dan/atau persetujuan prinsip, Izin Peruntukan Penggunaan Tanah, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, dan Izin Usaha Tetap;
5. Pelaksanaan pelayanan Izin-izin lain yang telah dilimpahkan kewenangannya berdasarkan Peraturan Bupati;
6. Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi pelayanan penanaman modal dan perizinan;
7. Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi penanaman modal dan perizinan serta pengembangan kawasan;
8. Pelaksanaan pengendalian usaha dan penanaman modal;
9. Pelaksanaan pengembangan iklim investasi daerah;
10. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi terhadap kerjasama investasi dan pengembangan komunitas dan kemitraan;
11. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi permasalahan penanaman modal dan perizinan;
12. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelayanan penanaman modal dan perizinan;
13. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.



## C. Penyajian Data Fokus Penelitian

### 1. Bentuk Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* di BPMP

#### Kabupaten Gresik

#### a. Bentuk dan Mekanisme Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government*

Dalam segi pelayanan publik tentu setiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah memiliki output yang berbeda-beda, sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang berdasar atas peraturan-peraturan yang telah dibuat sebagai pedoman yang harus dijalankan dalam sebuah instansi pemerintah tersebut. Dalam segi pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan atau *user*, tentu terdapat sebuah bentuk layanan yang diberikan dan mekanisme pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah tersebut. Dari segi ini antara instansi pemerintah yang biasanya disebut badan atau dinas, baik di tingkat pemerintah pusat maupun di tingkat pemerintah daerah memiliki bentuk layanan dan mekanisme layanan yang berbeda-beda, namun harus tetap sesuai dengan peraturan-peraturan yang mengaturnya. Selain itu juga dalam setiap badan atau dinas pemerintah pusat maupun daerah di instruksikan untuk menerapkan *e-government* dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan Insruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik merupakan sebuah instansi pemerintah daerah Kabupaten Gresik yang bergerak memberikan pelayanan publik dibidang perizinan dan penanaman modal. Bentuk layanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan adalah PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang sudah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 36 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), yang sebelumnya juga diatur dalam Perpres Nomor 97 tahun 2014, Juga didasarkan atas Perda Nomor 8 tahun 2012. Dalam PTSP sendiri juga diinstruksikan dilakukan berbasis *e-government*, namun pada kenyataannya masih banyak dinas atau badan yang tidak bisa secara optimal menjalankan pelayanan berbasis *e-government*.

Berikut merupakan penjabaran dari bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik saat peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Heny selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

“BPMP merupakan badan yang bertugas atau menaungi layanan di bidang perizinan dan penanaman modal. Untuk bentuk pelayanan dari BPMP sendiri mas harus sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Bentuk pelayanan di BPMP ini sendiri adalah PTSP (pelayanan terpadu satu pintu), dan semua badan yang menangani layanan dibidang perizinan dan penanaman modal harus menerapkan pelayanan terpadu satu pintu, sesuai dengan beberapa peraturan-peraturan seperti peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014, Perda Kab. Gresik Nomor 8 tahun 2012 dan juga Peraturan Bupati Nomor 36 tahun 2015, dimana semua peraturan itu menyerukan kepada kita (BPMP) untuk melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu. Nah didalam PTSP juga memiliki tujuan supaya proses layanan yang diberikan berjalan secara cepat, efektif dan efisien. Dalam menjalankan pelayanan terpadu satu pintu ini kita (BPMP) merujuk atau berpedoman kepada Peraturan Bupati Nomor 45 tahun 2015. Namun untuk *e-government* sendiri kita masih dalam proses pengembangan, untuk sementara ini hanya adanya



sistem website yang didalamnya ada beberapa layanan secara online, kalau saya sendiri jujur tidak mengerti apakah itu termasuk *e-government* atau bukan tapi lebih jelasnya untuk layanan berbasis *e-government* sendiri masih dalam proses pengembangan dan kesiapan baik infrastruktur maupun SDMnya mas. Untuk sementara ini mungkin kita masih fokus untuk menjalankan layanan PTSP itu, dan sambil jalan mengembangkan konsep *e-government* itu sendiri. Jadi begitulah mas gambaran umum bentuk pelayanan yang ada di BPMP.”(wawancara dilakukan peneliti tanggal 6 April 2015 pukul 09.30 Wib di ruang sekretariat).

Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak Chandra selaku Kepala Bidang pelayanan perizinan:

“Disini kita (BPMP) sebagai penyedia pelayanan dibidang perizinan dan penanaman modal dalam segi bentuk, tugas dan fungsi sudah ditetapkan dengan sebuah peraturan perundang-undangan mas, jadi kita (BPMP) tinggal melaksanakannya saja sesuai instruksi dari atas. Untuk bentuk pelayanan disini yaitu bentuk layanan PTSP, karena sudah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 36 tentang penyelenggaraan PTSP di BPMP Kabupaten Gresik, sehingga itulah yang menjadi pedoman bentuk layanan yang ada disini. Nah kalau menurut saya mas bahwasanya konsep PTSP ini tidak berbeda jauh dengan konsep *e-government*, saya mengatakan demikian karena merujuk pada tingkatan proses dan tujuan yang hampir serupa, namun mungkin dengan indikator yang berbeda dan tingkat jangkauan yang berbeda. Dan sejak diberlakukannya PTSP kami (BPMP) menaungi 86 perizinan. Jadi kalau dikatakan berbasis *e-government* kita sudah melaksanakannya namun masih dalam tingkat pengembangan. Disini juga tersedia layanan online seperti yang ada di website kita, tapi tentu saja di website kita masih perlu diadakan proses penyempurnaan agar lebih efektif lagi.”(wawancara dilakukan tanggal 8 April 2016 pukul 13.30 Wib di ruang Kepala Bagian Pelayanan Perizinan).

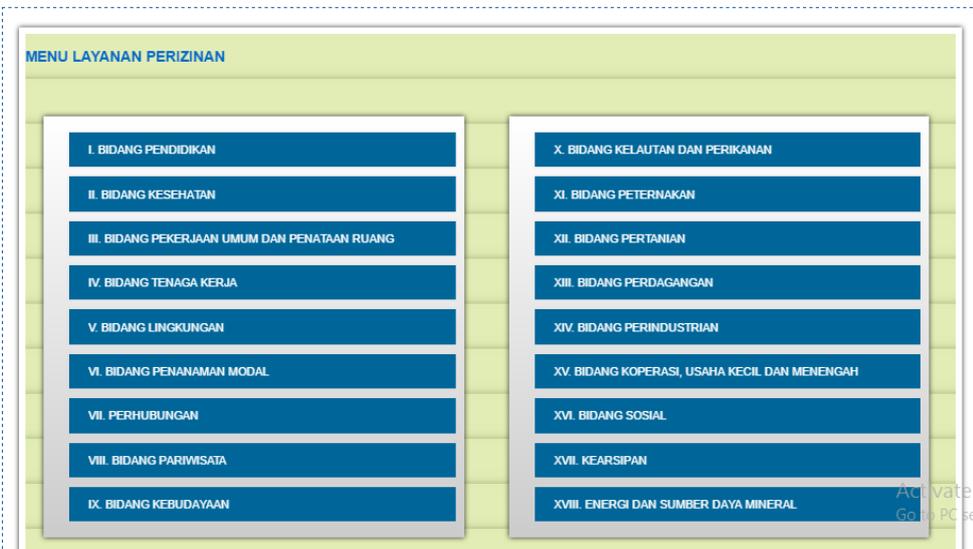
Tabel 10. Klasifikasi Pemrosesan PTSP di BPMP Kabupaten Gresik

Klasifikasi Pemrosesan	Bidang	Jumlah Izin
Pemrosesan secara internal (sektor 17 izin)	Kesehatan	1
	Tenaga Kerja	2
	Penanaman Modal	3
	Perhubungan	8
	Perdagangan	2
Dengan Tim Pokja	Perindustrian	1
	Pendidikan	5



(16 sektor 52 izin)	Kesehatan	1
	PU dan penataan ruang	1
	Tenaga Kerja	2
	Penanaman Modal	10
	Perhubungan	15
	Pariwisata	1
	Kebudayaan	1
	Kelautan dan Perikanan	2
	Peternakan	2
	Pertanian	2
	Perdagangan	5
	Koperasi dan UKM	2
	Sosial	1
	Kearsipan	1
	ESDM	1
Terintegrasi dengan SKPD lainnya	Kesehatan	8
(4 sektor 17 izin)	Lingkungan Hidup	4
	Perhubungan	4
	Perdagangan	1
	<b>Total</b>	<b>86</b>

Sumber: BPMP Kabupaten Gresik, 2015



Gambar 4. Website pelayanan perizinan BPMP Kabupaten Gresik



Sumber: [BPMPgresik.go.id](http://BPMPgresik.go.id)

Mekanisme pelayanan merupakan serangkaian proses atau tata cara yang berkaitan satu sama lain, yang menunjukkan tahapan secara jelas dan pasti.

Mekanisme pelayanan di BPMP sendiri sudah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Perizinan dan Non Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan di

Kabupaten Gresik. Dengan adanya mekanisme pelayanan yang jelas akan mempermudah proses pelayanan yang dilakukan baik penyedia layanan ataupun user atau pengguna layanan. Mekanisme pelayanan di BPMP Kabupaten Gresik

berpedoman terhadap SOP (*Standar Operasional Prosedure*) yang termuat dalam Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2015.

Berikut merupakan penjabaran dari mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik saat peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Heny selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

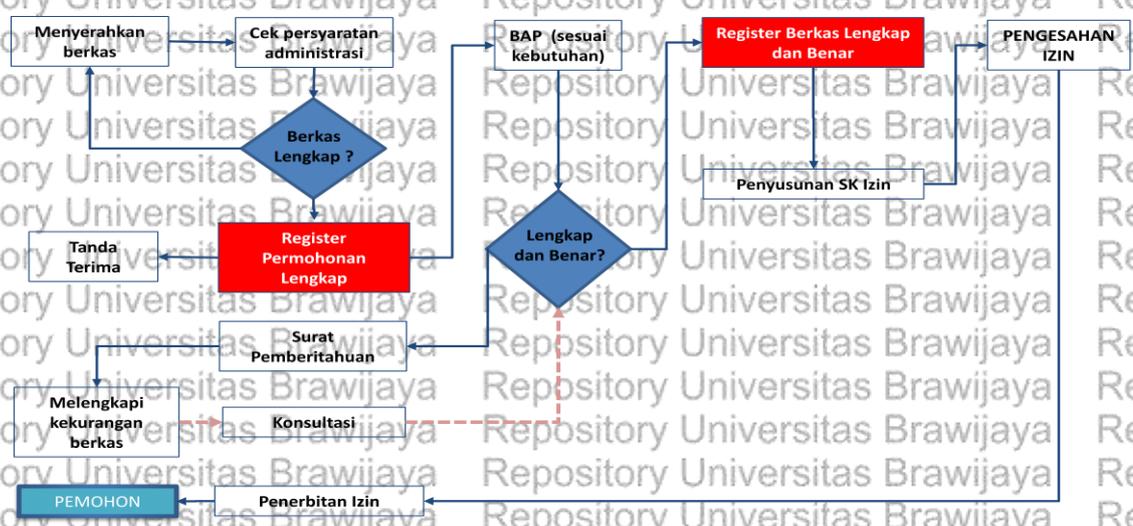
“Disini (BPMP) mas, segala urusan, tugas, fungsi, kewenangannya dan semuanya sudah diatur. Kita tinggal melaksanakan apa yang tertera didalam peraturan itu. Sama halnya dengan bentuk layanan yang sudah ditetapkan melalui beberapa peraturan tadi, maka mekanisme pelayanan disini juga demikian. Mekanismenya diatur atau termuat dalam SOP yang dimiliki oleh BPMP Kabupaten Gresik ini, yang berpedoman kepada PerBup Nomor 45 tahun 2015 yang didalamnya berisi segala jenis aturan atau lebih tepatnya SOP yang mengatur jalannya layanan yang ada disini mas, jadi untuk mekanisme pelayannyapun merujuk kesitu karena itu sudah menjadi pedoman bagi kita untuk memberikan layanan.”  
(wawancara dilakukan peneliti tanggal 6 April 2015 pukul 09.30 Wib di ruang sekretariat).

Hal tersebut juga dikatakan oleh M. Yunus selaku Subbidang Pelayanan Perizinan Non Penanaman Modal:

“Begini mas untuk mekanisme pelayanan sudah tertuang didalam SOP yang menjadi pegangan buat kita, dalam menjalankannya kita (BPMP) harus mengacu kepada itu. Untuk dasarnya sendiri mengacu kepada Peraturan Bupati Nomor 45 tahun 2015, didalam peraturan itu mas kita mendapatkan pedoman untuk menjalankan pelayanan yang ada disini, ya salah satunya termasuk mekanisme pelayanan tersebut, dan kitapun harus menjalankannya dengan seamanah mungkin demi terciptanya pelayanan yang efektif.”(wawancara dilakukan peneliti tanggal 17 April 2015 pukul 09.00 Wib di ruang pelayanan perizinan).

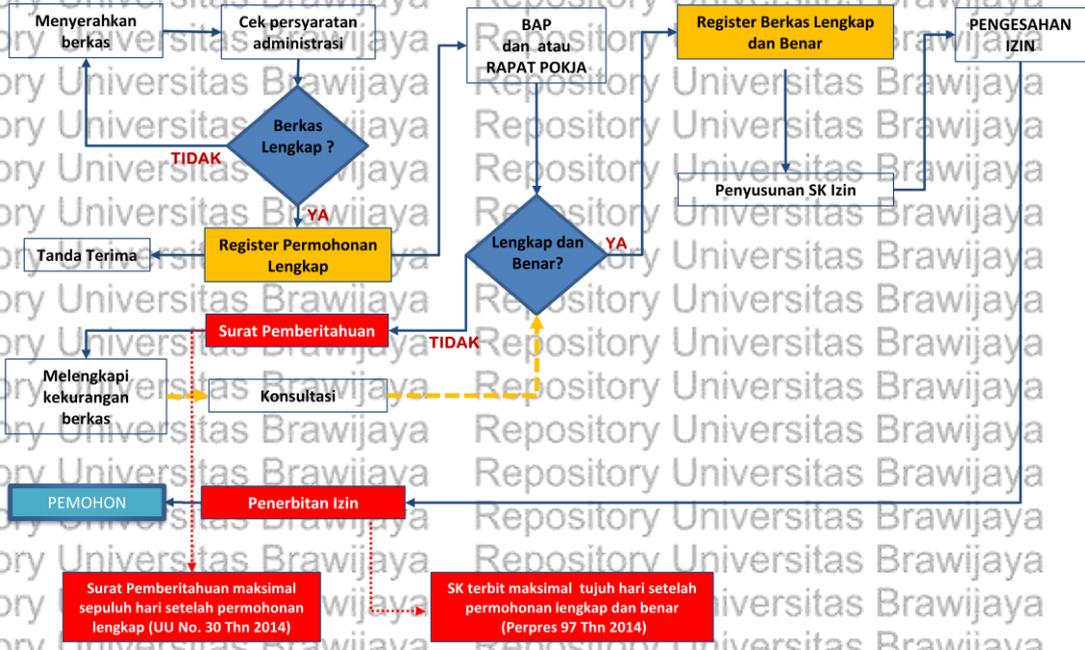
Berikut merupakan mekanisme pelayanan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik:

1. Mekanisme pelayanan internal Badan Penanaman Modal dan Perizinan
2. Pelayanan perizinan dengan pokja (tanpa retribusi).
3. Pelayanan perizinan dengan pokja (dengan retribusi)

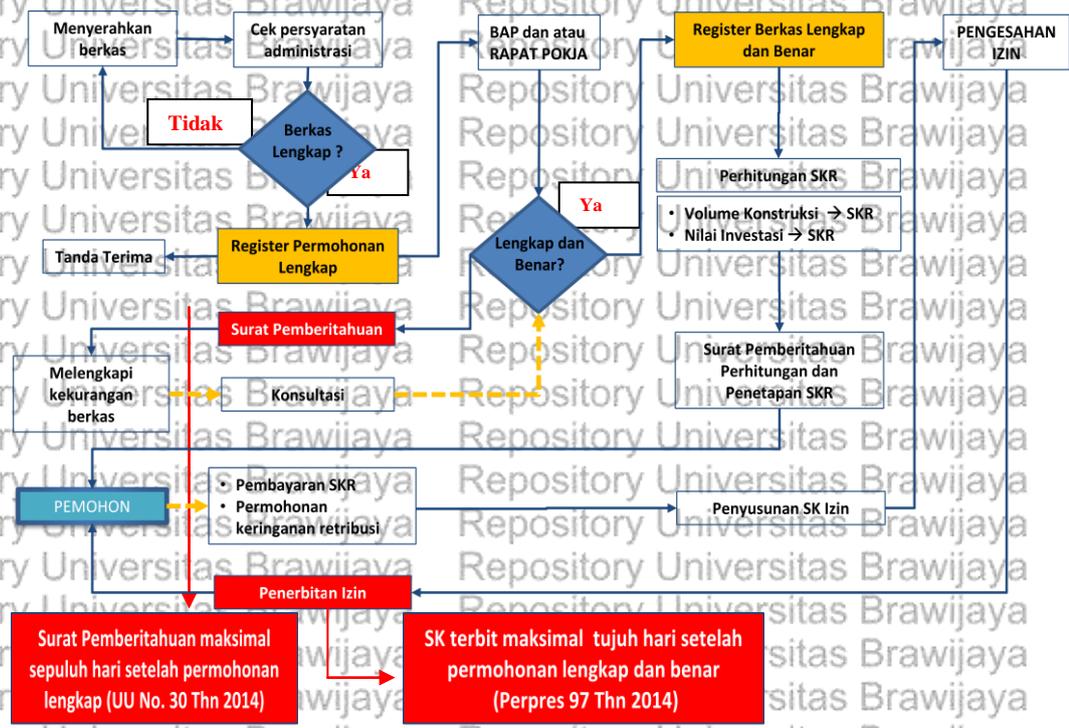


Gambar 5. Mekanisme pelayanan internal Badan Penanaman Modal dan Perizinan.

Sumber: BPMP Kabupaten Gresik, 2015



**Gambar 6. Pelayanan perizinan dengan pokja (tanpa retribusi).**  
 Sumber: BPMP Kabupaten Gresik, 2015



**Gambar 7. Pelayanan perizinan dengan pokja (dengan retribusi).**  
 Sumber: BPMP Kabupaten Gresik, 2015

## 2. Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis E-Government Di BPMP

### Kabupaten Gresik

#### a. Tangibles / Wujud

Pelayanan publik adalah kewajiban sebuah Negara. Negara menjamin terselenggaranya pelayanan publik melalui APBN dan APBD. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentu harus dapat menampung aspirasi, keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Negara harus juga memperhatikan standar, sehingga pelayanan yang diberikan mendapat respon positif dari masyarakat.

Dewasa ini pelayanan yang diberikan terus mengalami peningkatan, pelayanan publik yang diberikan kepada *user* harus berkualitas. Kualitas layanan publik sendiri harus diciptakan oleh penyedia layanan karena merupakan kewajiban dan tanggung jawab dari penyedia layanan. Dan terdapat indikator – indikator yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan tolak ukur dalam sebuah pelayanan yaitu *tangibles*/wujud dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh badan ataupun dinas terkait. Badan Penanaman Modal dan Perizinan selaku penyedia layanan perizinan juga harus mempertimbangkan indikator ini, yang menyangkut kondisi sarana dan prasarana yang ada, karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Bapak Chandra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, mengatakan:

“Disini (BPMP) sendiri wujud dari pelayanannya sudah dapat dikatakan bagus mas, melihat infrastrukturpun semua hampir ada. Wujud fisik dari



kami (BPMP), sudah bagus, namun yang saya sayangkan kita (BPMP) tidak memiliki gedung sendiri dan harus tergabung dengan dinas pendapatan dan dinas koperasi. Jadi ya begini untuk kondisi dan penataannya juga tidak bisa maksimal, ya ruwet kayak yang adek lihat ini. Tapi untuk wujud dari pelayanan perizinan berbasis e-government ini secara umum sudah baik, Cuma mungkin terkadang ada kendala-kendala kecil” (wawancara dilakukan tanggal 8 April 2016 pukul 13.30 Wib di ruang Kepala Bagian Pelayanan Perizinan).

Pendapat diatas diperkuat saat peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Heny selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

“Wujud pelayanan perizinan disini sudah dan harus sesuai dengan SOP yang ada mas, harus memenuhi standar pelayanan dan juga meninjau kepuasan dari *user*, karena itu sudah merupakan tanggung jawab kami selaku pemberi layanan. Segala bentuk pelayanan disini mengacu pada SOP yang berlaku dan harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2015 yang mengatur SOP disini mas. Namun lagi-lagi masih terdapat banyak kekurangan kalau menurut ibu sendiri. Meskipun ibu mengatakan sudah sesuai dengan undang-undang dan standar minimal tapi masih banyak hal yang perlu dilengkapi. Yang paling utama yaitu gedung sendiri mas, selama ini mas sendiri kan tau bahwa kita (BPMP) tergabung dengan dinas pendapatan dan dinas koperasi sehingga dalam segi penataan ruang yang memppengaruhi kemudahan layananpun sedikit terhambat. Sistem jaringan yang seharusnya dibutuhkan tingkat kestabilan pun masih kurang, karena kita harus terus berinteraksi dengan tingkat kementerian dipusat mas jadi jaringannyapun harus kuat dan stabil. Jadi ketika kondisi jaringan kita seperti ini pelayanan PTSP atau e-government tidak dapat dilakukan secara optimal apalagi jaringan kita dapat dipengaruhi oleh cuaca, ketika cuacanya buruk ya kita tidak dapa mengkases informasi yang diberikan tingkat kementerian dan SKPD lainnya mas. Selain itu juga banyak teman-teman yang mengeluh karena tidak ada mobil dinas untuk mengklarifikasi data ketika turun dilapangan, kebanyakan masi menggunakan kendaraan masing-masing. Jadi keluar dari itusih menurut saya sudah bagus dan terstandarisasi.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 6 April 2016 pukul 09.30 Wib di ruang sekretariat)

Selanjutya Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Subbidang Pengelolaan Sistem Informasi mengatakan:

“Kondisi fisik pelayanan yang ada disini sebenarnya sudah baik mas, namun ketika menyangkut pelayanan berbasis e-government yang



membutuhkan basis TIK, maka terdapat lumayan banyak kendala mas, terutama dalam hal jaringan. Untuk memberikan pelayanan perizinan berbasis PTSP ataupun *e-government*, menurut saya dari segi kekuatan jaringan, kecepatan jaringan, dan kestabilan jaringan masih kurang. Hal ini ditambah lagi dari segi pegawai yang terkadang kurang bertanggung jawab, dalam artian juga turut mengkonsumsi akses ini untuk kepentingan pribadi mereka seperti untuk youtube, facebook dan lain-lain. Ini yang membuat saya sedikit jengkel mas, melihat kondisi akses yang tidak begitu bagus malah ditambah hal-hal yang kayak begitu. Untuk hal yang lainnya kalau menurut saya sudah baik, tapi ada juga yang perlu dibutuhkan yaitu penambahan mobil dinas untuk keperluan layanan ataupun pelayanan berjalan.” (wawancara dilakukan tanggal 11 Mei 2016 pukul 10.00 Wib di ruang Arsip, Jaringan dan Informasi)

Menurut Bapak Teguh sebagai pengguna layanan yang bekerja di PT. MitraMasMedia mengatakan:

“Untuk sarana dan prasarana sebetulnya sudah bagus, tapi saya sedikit binggung tadi karena masih baru pertama kali menggunakan layanan ini. Masalahnya juga instansi ini tergabung dengan 2 instansi lainya dan saya tidak menemukan adanya papan informasi yang terpajang sehingga saya merasa kebingungan. Untuk wujud dari layanannya sendiri menurut saya sudah bagus sudah dapat dikatakan berstandar lah meskipun sedikit semerawut ya mas dalam segi penataannya, mungkin terbentur dengan tergabungnya dengan beberapa dinas itu. Kalau menurut saya pribadi untu kemajuan instansi ini sebaiknya memiliki gedung sendiri sehingga tidak membingungkan orang-orang seperti saya ini, yang baru pertama kali menggunakan layanan ini. Kesimpulannya wujud pelayanannya sudah bagus tapi perlu adanya peningkatan wujud layanan” (wawancara dilakukan tanggal 9 Mei 2016 pukul 08.00 Wib Diruang Antrian)”



**Gambar 8. Gedung Bersama Badan Penanaman Modal dan Perizinan**  
*Sumber: Foto Lapangan*



**Gambar 9. Gedung Pelayanan Bersama**  
*Sumber: Foto Lapangan*



Adapun data yang menunjukkan nilai yang diberikan oleh masyarakat mengenai wujud pelayanan dalam pelayanan perizinan berbasis e-government adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Nilai PENILAIAN MASYRAKAT dari Wujud Pelayanan Menyangkut Sarana dan Prasarana

No.	Indikator	Nilai rata-rata
1	Wujud Pelayanan (Sarana dan Prasarana)	3,20

Sumber: Hasil Pengolahan Angket Pertanyaan oleh Peneliti, 2016

Merujuk pada tabel diatas dapat dilihat bahwasanya pelayanan perizinan berbasis *e-government* yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik mengenai wujud pelayanan yang menyangkut aspek sarana dan prasarana sudah baik dengan memperoleh nilai rata-rata 3,20.

#### b. *Reliability* / Kehandalan

Pemberian pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik yaitu organisasi pemerintah tentu memiliki tingkat pelayanan yang bermacam-macam. Terdapat beberapa elemen atau unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap user, salah satunya yaitu sumber daya manusianya. Selain infrastruktur, sumber daya manusia juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Sumber daya manusia merupakan elemen atau indikator terpenting dalam penyediaan pelayanan.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan sebagai penyedia pelayanan perizinan di Kabupaten Gresik yang berbasis *e-government* dan mengacu kepada



bentuk pelayanan PTSP merupakan salah satu badan yang sangat penting dikarenakan segala bentuk investasi berhubungan langsung dengan BPMP, terlebih Kabupaten Gresik merupakan destinasi tujuan investor baik asing maupun lokal. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan sebuah SDM yang sangat baik. Kinerja seorang pegawai secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan terhadap user, yang secara langsung berhubungan terhadap kualitas pelayanan. Untuk mengukur kinerja di pegawai BPMP dapat dilihat dari banyak aspek salah satunya yaitu *reability*/kehandalan.

Bapak Yunus selaku Subbidang Pelayanan Perizinan Non Penanaman Modal mengatakan:

“Pada saat proses penerimaan pegawai, setiap calon pegawai yang akan masuk dinilai sesuai potensi yang mereka miliki dan harus melewati *fit & proper test* yang dirancang sedekimian dengan tingkat kesulitan yang lumayan tinggi. Hal ini dilakukan bertujuan untuk membentuk sebuah pegawai yang memiliki kemampuan diatas rata-rata, dan juga menciptakan pegawai yang berkualitas. dalam perjalanannya para pegawai juga mendapatkan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja para pegawai, dalam sistem pelatihan untuk para pegawai juga terdapat test tambahan, apabila mereka tidak lolos pelatihan maka akan mendapatkan pelatihan khusus. Apalagi sistem pelayanan yang diterapkan adalah *e-government*, maka pegawai yang harus dicetak harus benar-benar mumpuni. Dilanjutkan dengan adanya monitoring dan evaluasi dari pihak bagian kepegawaian. Jadi menurut saya selaku yang bertanggungjawab terhadap pelayanan perizinan disini bahwa tingkat *reability*/kehandalan para pegawai disini sudah baik, tapi proses pelatihan masih harus terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan disini.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 17 April 2016 pukul 09.00 Wib di ruang pelayanan perizinan).

Selaras dengan bapak Chandra, Ibu Heny selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan perizinan disini (BPMP) diperkuat dengan sumber daya manusia yang memiliki standar kelayakan yang sangat baik. Saya

berasumsi demikian dikarenakan pada saat proses penerimaan pegawai dilakukan dengan seksama dan tingkat kesulitan yang tinggi, selain itu juga melihat kualitas seorang calon pegawai. Test penerimaan disini meliputi test akademik, psikotes, juga merujuk terhadap potensi yang dimilikinya. Proses peyaringannya juga melalui 4 tahapan sampai mereka benar-benar dinyatakan siap sebagai pegawai perizinan. Setelah proses penerimaan yang dirancang sedemikian rupa, juga diteruskan dengan sistem pelatihan untuk meningkatkan kinerja mereka. Disini sistem pelatihannya biasanya pertahun sekali, namun tergantung juga kebijakan yang ditetapkan oleh atasan mas. Bicara kehandalan mereka saya rasa sudah sangat mempunya mas, merujuk kepada sistem yang diterapkan disini. Seperti yang kita lakukan beberapa waktu lalu yang bekerja sama dengan HOQI untuk melakukan *trainer* guna meningkatkan kinerja para pegawai. Namun tidak selamanya berjalan selaras seperti yang diharapkan. Terkadang pelayanan disini juga bergantung kepada putusan para pemimpin, kebanyakan setiap ganti kepala daerah berganti juga keputusannya, sehingga kita disini juga merasa terbebankan dan mempengaruhi terhadap proses pelayanan yang diberikan. Kembali menata ulang mulai dari proses awal sampai akhir lagi, dan begitu pula seterusnya. Namun terlepas dari itu tingkat kehandalan para pegawai disini secara umum/garis besar sudah sangat bagus dan berkualitas. (wawancara dilakukan peneliti tanggal 18 Mei 2016 pukul 12.30 Wib di ruang sekretariat).



**Gambar 10. Suasana pelatihan yang dilakukan HOQI**  
 Sumber: BPMP Kabupaten Gresik

Menurut saudari Ika Nurmala yang merupakan pegawai Cv. Surya Dwi

Tama menjelaskan:

“Bicara tentang *reliability*/kehandalan pegawai disini mas, secara keseluruhan sih sudah baik ya, mereka faham dengan apa yang harus mereka lakukan. Beberapa kali saya mengurus perizinan disini seperti imb, izin gangguan dan tanda daftar perusahaan sudah sangat handal dan mempuni. Tetapi terkadang ada beberapa oknum petugas itu sendiri yang mengganggu pekerjaan petugas lainnya, seperti ngobrol yang tidak penting dan tidak ada hubungannya dengan proses pelayanan. Hal seperti itu tentu saja sangat mengganggu kenyamanan bagi *user* mas, seharusnya mereka dapat menempatkan hal-hal seperti itu diluar jam bekerja. Namun itu dalam segi pelayanan biasa, belum berbasis *e-government*, tapi itu hal yang wajar sih mask arena setahu saya belum ada badan atau dinas yang mampu menjalankan proses *e-government* secara baik. Untuk garis besar pelayanan secara manual sih saya akui petugas disini sudah handal dan mampu melayani *user* secara baik.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 10 Mei 2016 pukul 09.30 Wib di ruang antrian).

Menurut Bapak Teguh sebagai pengguna layanan yang bekerja di PT.

MitraMasMedia mengatakan:

“Untuk menilai kehandalan para pegawai disini saya belum tau pasti ya dek, karena saya baru kali ini mengurus pelayanan disini. Kalau yang saya lihat waktu para pegawai melayani saya tadi sih sudah cukup lumayan yah atau kalau saya pribadi sih memberi nilai 80 sampai 85 lah. Sebenarnya terdapat beberapa pegawai yang tidak dapat menjalankan tugasnya secara maksimal, tapi hal itu langsung ditutupi oleh petugas lainnya yang langsung mengcover pegawai tersebut, sehingga proses pelayanannya tidak terlalu terganggu. Untuk kedepannya harapan saya pribadi tidak ada hal-hal seperti itu lagi, dikarenakan dapat menurunkan citra dinas ini ya dek. Dan untuk pihak dinas ii sendiri seharusnya terus melakukan evaluasi sehingga hal-hal seperti itu tidak lagi ada.” (wawancara dilakukan tanggal 9 Mei 2016 pukul 08.00 Wib Diruang Antrian).

Menurut Bapak Ali Muchsin selaku Advokat dan Direktur PT.

MitraMasMedia yang mengurus SIUP dan TDP mengatakan bahwa:

“Kehandalan pegawai disini sudah bagus kok, seperti ketika saya mengurus SIUP dan TDP ini semua prosesnya berjalan dengan lancar. Menurut saya itu sudah sangat baik karena memuaskan pengguna.

Mungkin satu atau dua pegawai saja yang terkadang menghambat prosesnya, tapi itupun mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal. Jadi kesimpulannya kehandalan mereka sudah sangat baik dan sudah saya buktikan sendiri teruji, tapi itu menyangkut pelayanan secara manual ya, kalau berbasis *e-government* sih saya rasa masih kurang dan harus secepatnya dikembangkan karena melihat tuntutan dari masyarakat dan era yang semakin canggih” (wawancara dilakukan tanggal 25 Mei 2016 pukul 10.00 Wib dihalaman depan BPMP).



**Gambar 11. Bentuk Pelayanan Oleh Pegawai BPMP**  
 Sumber: Foto Lapangan





**Gambar 12. Waktu Pelayanan Perizinan**

Sumber: Foto Lapangan

Adapun data yang menunjukkan nilai yang diberikan oleh masyarakat mengenai kehandalan pegawai terhadap pelayanan perizinan berbasis *e-government* adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Nilai PENILAIAN MASYRAKAT dari *Realibility*/Kehandalan Pegawai

No.	Indikator	Nilai rata-rata
1.	<i>Realibility</i> /Kehandalan Pegawai (merujuk kehandalan pegawai menerapkan pelayanan berbasis <i>e-government</i> )	2,95

Sumber: Hasil Pengolahan Angket Pertanyaan oleh Peneliti, 2016

Merujuk pada tabel diatas dapat dilihat bahwasanya pelayanan perizinan berbasis *e-government* yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik mengenai kehandalan pegawai yang menyangkut aspek

penerapan pelayanan berbasis *e-government* masih perlu adanya peningkatan karena nilai rata-rata pada indikator ini 2.95.

### c. *Responsiveness* / Cepat Tanggap

Untuk mengukur sebuah kualitas khususnya dalam hal pelayanan publik terdapat beberapa indikator. Salah satu indikator yang dapat dijadikan tolak ukur yaitu kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang paling penting karena sumber daya manusia atau yang disebut pegawai, merupakan actor yang menjalankan sebuah proses pelayanan/operator pelayanan publik, mulai dari segi perencanaan, pelaksanaan bahkan sampai proses evaluasi layanan. Jadi kondisi pegawai disebuah dinas atau badan akan secara langsung mempengaruhi kondisi/kualitas yang diciptakan.

Profesionalisme kinerja dapat diukur melalui *responsiveness/respon* yang dimiliki oleh seorang pegawai yang sesuai dengan tugas yang diemban. Aparat yang bertugas harus menguasai secara tepat semua mekanisme kerja dan metode kerja yang ada, dan mampu memahami dengan cepat apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh *user*. BPMP sebagai salah satu dinas yang sangat sentral terhadap pelayanan publik di Kabupaten Gresik. BPMP dituntut untuk memiliki seorang pegawai yang memiliki daya tangkap yang sangat tinggi/cepat. Melalui program yang berkala di harapkan setiap pegawai di BPMP dapat memiliki kemampuan respon yang sangat bagus. Ibu Heny selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:



“Begini mas, disini (BPMP) dituntut untuk menjaga nama baik dan kualitas layanan disini. Setiap pegawai khususnya *teller* pemberi layanan harus dapat menjawab atau menyediakan setiap keinginan user khususnya sesuai dengan pelayanan yang ada disini. Setiap pegawai mas harus dan diwajibkan dapat melayani setiap *user* dengan cepat dan tanggap. Tapi dikembalikan lagi ke personil masing-masing ya kan setiap manusia tidak sama, belum lagi terkadang adanya *human error*; contohnya masalah pribadi yang dibawa dalam situasi kerja dan hal-hal *interen* lainnya mas. Dalam kondisi seperti itulah biasanya yang menghambat pekerjaan dan mempengaruhi lainnya. Ya semoga kedepannya setiap pegawai dapat melayani sebagai mana yang sudah di atur dalam *standar operasional prosedur SOP* disini mas.”(wawancara dilakukan peneliti tanggal 18 Mei 2016 pukul 12.30 Wib di ruang sekretariat).

Selaras dengan itu selanjutnya Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Subbidang Pengelolaan Sistem Informasi mengatakan:

“Menyangkut *responsiveness* disini, tentu saja dapat kamu lihat sendiri bagaimana kondisi pelayanan disini mas, hampir setiap waktu orang mengurus izin disini. Hampir setiap orang dilayani seoptimal mungkin. Pegawai disini dituntut seperti itu atau bahkan diwajibkan melakukan pelayanan yang seperti itu. Daya cepat tanggap sudah dibentuk dalam masing-masing pribadi setiap pegawai, hal itu dicetak mulai dari proses penerimaan pegawai sampai tahap pelatihan. Setiap kebijakan baru yang diinginkan pemimpin juga harus secara cepat diterapkan oleh setiap pegawai yang ada. Jadi diluar adanya hambatan-hambatan yang ada menurut saya profesionalisme disini sudah sesuai dengan SOP yang ada.”(wawancara dilakukan tanggal 29 Mei 2016 pukul 14.00 Wib di ruang pelayanan).

Bapak Ali Muchsin selaku pengguna layanan perizinan yang kebetulan mengurus SIUP dan TDP mengatakan:

“Untuk berbicara mengenai *responsiveness* pegawai disini, saya yang kebetulan sudah sering mengurus layanan disini saya rasa sudah cukup baik ya dek. Kemampuan daya tanggapnya sudah mempuni hampir setiap pegawai. Mulai dari awal hingga akhir proses semuanya berjalan dengan lancar, itu menunjukkan betapa baik cepat tanggap mereka, namun terkadang yang membingungkan dari saya itu menyangkut kebijakan yang sering kali berubah-ubah dan membingungkan. Jadi yang perlu diperbaiki menurut saya bukan SDM.nya tapi menyangkut kebijakannya.”(wawancara dilakukan tanggal 25 Mei 2016 pukul 10.00 Wib di halaman depan BPMP).

Selaras dengan Bapak Ali, salah satu pengguna layanan yang kebetulan sedang mengurus izin gangguan yaitu Ibu Yuli menjelaskan:

“Kebetulan beberapa kali saya mengurus perizinan disini, petugasnya sudah sangat baik sih, apalagi menyangkut daya tanggap/cepat mereka semuanya sudah berkualitas sih mas. Terkadang yang membuat lama itu dari pengurus izin itu sendiri, kadang *user* yang malah menghambat prosesnya, salah satunya yaitu kurang lengkapnya persyaratan yang dibawa, dan masih banyak hal-hal yang justru menghambat sebuah layanan itu sendiri mas, dan kebanyakan dari mereka tidak sadar yang ironisnya malah menyalahkan pegawai itu sendiri. Jadi kalau menurut saya sih tidak hanya pegawai layanan yang harus dibenahi tetapi juga pengguna layanan itu sendiri juga harus patuh terhadap apa yang menjadi kewajiban dari proses layanan tersebut.” (wawancara dilakukan tanggal 01 Mei 2016 pukul 09.15 Wib diruang antrian layanan).

Adapun data yang menunjukkan nilai yang diberikan oleh masyarakat mengenai kehandalan pegawai terhadap pelayanan perizinan berbasis *e-government* adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Nilai PENILAIAN MASYRAKAT dari *Responsivness/* Cepat Tanggap

No.	Indikator	Nilai rata-rata
1.	<i>Responsivness/</i> Cepat Tanggap	3,5

Sumber: Hasil Pengolahan Angket Pertanyaan oleh Peneliti, 2016

Merujuk pada tabel diatas dapat dilihat bahwasanya pelayanan perizinan berbasis *e-government* yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik mengenai *responsiveness/* cepat tanggap pegawai sudah sangat baik karena dari rata-rata nilai yang diberikan masyarakat pengguna menunjukkan angka 3,5.

#### d. Assurance / Kepastian



Dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap user harus terdapat sebuah kepastian, yang dimaksud kepastian yaitu menyangkut kepastian waktu dan kepastian biaya. Waktu penyelesaian pelayanan publik adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari terpenuhinya persyaratan secara teknis atau administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian biaya menyangkut besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh seorang *user*. Dengan adanya sebuah kepastian yang ditentukan diharapkan adanya sebuah keterbukaan atau transparansi dalam sebuah pelayanan.

Semua organisasi publik memang harus memberikan kepastian dalam hal kepastian waktu dan biaya, termasuk BPMP Kabupaten Gresik. Semua bentuk pelayanan harus terdapat sebuah kepastian waktu dan biaya sebagai bentuk profesionalisme dan akuntabilitas sebuah instansi publik. Adanya kepastian itu juga diatur didalam tata tertib ataupun harus diatur dalam *Standar Operasional Prosedure*. *SOP* dijadikan sebagai pedoman dan acuan dalam melakukan sebuah aktivitas pelayanan termasuk menyangkut kepastian dalam pelayanan. Sehingga adanya acuan yang digunakan oleh pegawai baik *user* dalam menjalankan dan menerima proses pelayanan.

BPMP dalam memberikan pelayanan dalam segi perizinan harus memastikan adanya kepastian terhadap *user* sebagai bentuk profesionalisme dan akuntabilitas di BPMP dan juga sebagai acuan dalam melakukan pelayanan dibidang perizinan. Berikut merupakan perwujudan unsur kepastian yang

diterapkan di BPMP Kabupaten Gresik saat peneliti melakukan wawancara terhadap Bapak Chandra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, mengatakan:

“Segala bentuk aktivitas yang ada di BPMP ini sudah diatur dalam SOP (*Standar Operasional Prosedure*), disini SOP dijadikan sebagai acuan dalam melakukan aktivitas disini, termasuk mengenai kepastian pelayanan. Didalam SOP sudah dijelaskan mengenai kepastian waktu dan biaya dalam masing-masing layanan perizinan. Dalam implementasinya kita juga sudah menjalankan semaksimal mungkin, tapi terkadang terdapat beberapa kendala dari pihak *user* sendiri, seperti kurangnya kelengkapan persyaratan dari user sendiri dan juga terkadang dibutuhkan waktu lebih untuk mencari kevalidan data, karena dalam memberikan izin kita harus extra hati-hati dalam memberikan keputusan terhadap pengajuan penerbitan surat izin. Karena jika kita tidak extra hati-hati pihak kita bisa terjerat kasus hukum yang tentunya merugikan pihak BPMP dan juga merugikan potensi dan asset Kabupaten Gresik sendiri. Untuk soal biaya semuanya sudah tercantum dalam SOP dan sejauh ini kita menjalankannya sesuai dengan SOP.” (wawancara dilakukan tanggal 8 April 2016 pukul 13.30 Wib di ruang Kepala Bagian Pelayanan Perizinan).

Bapak Yunus selaku Subbidang Pelayanan Perizinan Non Penanaman

Modal:

“Berbicara soal kepastian biaya dan waktu disini sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, karena apabila tidak menjalankan kita akan mendapatkan hukuman dari atasan dan akan mendapatkan evaluasi terhadap kinerja kita. Soal besaran biaya yang dikeluarkan tentu saja setiap layanan berbeda-beda, begitu juga menyangkut waktu tentu setiap layanan memiliki waktu yang berbeda-beda” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 17 April 2016 pukul 09.00 Wib di ruang pelayanan perizinan).

Menurut saudari Ika Nurmala yang merupakan pegawai Cv. Surya Dwi

Tama menjelaskan:

“Untuk unsur kepastian menurut saya sudah baik, namun terkadang ada beberapa faktor dari *user* dan juga dari pihak pejabat BPMP itu sendiri, itu berkenaan dengan kepastian waktu. Untuk kepastian biaya tidak ada kendala menurut saya semuanya berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Itu sesuai dengan apa yang saya rasakan saat menerima pelayanan di

BPMP.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 10 Mei 2016 pukul 09.30 Wib di ruang antrian).

Menurut Bapak Teguh sebagai pengguna layanan yang bekerja di PT. MitraMasMedia mengatakan:

“Untuk member penilaian tentang kepastian waktu dan biaya dari pelayanan disini saya tidak tau gimana pastinya, yang jelas saya baru pertama mengurus layanan disini, sejauh saya mengurus layanan disini sudah baik sih dek, sudah sesuai dengan prosedur yang ada kalau berbicara aspek/unsur kepastian waktu dan biaya.” (wawancara dilakukan tanggal 9 Mei 2016 pukul 08.00 Wib Diruang Antrian).

NO.0001053 PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No 245 Telp. (031)3930732,3930733, Fax (031)3930731 GRESIK.	
<b>SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN KECIL</b> NOMOR : 412/437.74/PK/2016	
NAMA PERUSAHAAN	: PT. MITRA MAS MEDIA
NAMA PENANGGUNG JAWAB & JABATAN	: ALI MUCHSIN (DIREKTUR)
ALAMAT PERUSAHAAN	: KOMPLEK RUKO TERMINAL BUNDER BLOK B NO 47 - 48, DESA BANJARSARI, KEGAMATAN CERME, KABUPATEN GRESIK
NOMOR TELEPON	: 031 - 3959677 Fax : 031 - 3959677
KEKAYAAN BERSIH PERUSAHAAN (TIKAR TERBUKA TANAH DAN BANGUNAN)	: Rp. 200.000.000 ( DUA RATUS JUTA RUPIAH )
KELEMBAGAAN	: PENGECEK
KEGIATAN USAHA (KBLU)	: PERDAGANGAN ECERAN (4761), (7310)
BARANG/ JASA DAGANGAN UTAMA	: HASIL PENCETAKAN DAN PENERBITAN SURAT KABAR, JURNAL MAJALAH, JASA PERIKLAMAN
IZIN INI BERLAKU UNTUK MELAKUKAN KEGIATAN USAHA PERDAGANGAN DI SELURUH WILAYAH REPUBLIK INDONESIA, SELAMA PERUSAHAAN MASIH MENJALANKAN USAHANYA, DAN WAJIB DIDAFTR ULANG SETIAP 5 (LIMA) TAHUN SEKALI.	
SLIP ini dibaring digunakan untuk melakukan kegiatan : a. Usaha perdagangan yang tidak sesuai dengan ketentuan dan/atau kegiatan usaha, sebagaimana yang tercantum di dalam SLIP. b. Usaha yang mengena kegiatan perdagangan, untuk menghemat dana dari masyarakat dengan memanfaatkan jaring kearifan yang tidak wajar. c. Usaha perdagangan lainnya yang telah diatur melalui ketentuan peraturan perundangan tersendiri.	
 Dikeluarkan di : Gresik Pada Tanggal : 02 JUNI 2016 Pengetahuan : 02 JUNI 2016	 KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN KABUPATEN GRESIK I. AGUS MUJALIF, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19580820 19603 1018

**Gambar 13. Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil**

Sumber: Foto Lapangan

Adapun data yang menunjukkan nilai yang diberikan oleh masyarakat

mengenai kehandalan pegawai terhadap pelayanan perizinan berbasis e-government adalah sebagai berikut:



Tabel 14. Nilai PENILAIAN MASYRAKAT dari Assurance/Kepastian

No.	Indikator	Nilai rata-rata
1.	Kepastian waktu	3,00
2.	Kepastian Biaya	3,40
	Assurance/Kepastian	3,20

Sumber: Hasil Pengolahan Angket Pertanyaan oleh Peneliti, 2016

Merujuk pada tabel diatas dapat dilihat bahwasanya unsur Assurance/Kepastian dalam pelayanan perizinan berbasis e-government yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik mengenai kepastian sudah baik karena dari rata-rata nilai yang diberikan masyarakat pengguna menunjukkan angka 3,20.



**Gambar 14. Tanda Daftar Perusahaan**  
*Sumber: Foto Lapangan*

**e. Emphaty / Empati**

Kualitas pelayanan publik tidak jauh dipengaruhi oleh tingkat atau kondisi dari Sumber Daya Manusianya, karena sumber daya manusia yang memegang *control* dari segala aktivitas pelayanan. Kemampuan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan terhadap *user* akan menjadi salah satu tolak ukur penilaian user terhadap keseluruhan kinerja organisasi tersebut. Terlepas dari sistem atau kebijakan yang telah diterapkan oleh sebuah instansi, kondisi fisik ataupun psikis dari sumber daya manusia akan mempengaruhi kualitas sebuah layanan yang dilakukan.

Sumber daya manusia dituntut untuk bisa bekerja secara profesionalisme dalam kondisi bagaimanapun. Harus dapat memisahkan hal-hal diluar kebutuhan organisasi, selain itu rasa memiliki organisasi dan rasa senang dalam melayani harus dijunjung tinggi demi kemajuan sebuah organisasi, khususnya organisasi publik. Sifat dasar yang harus ditanamkan dalam aparatur adalah rasa senang melayani, bukan sebaliknya yaitu ingin dilayani. Kebanyakan pergeseran paradigma aparatur sekarang lebih cenderung ingin dilayani oleh masyarakat, padahal tugas pokok dari seorang aparatur adalah sebagai pelayan publik.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik dalam melakukan pelayanan publik harus dapat menerapkan paradigma sebagai pelayan publik. Semua sumber daya manusianya harus memiliki rasa empati yang tinggi terhadap masyarakat. Ibu Heny selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan yang mengatakan:

“Disini setiap pegawai dituntut untuk memiliki rasa empati yang tinggi terhadap setiap *user*. Hal itu termasuk dalam penilaian kinerja setiap aparatur. Mereka semua harus dapat menciptakan kondisi yang kondusif, nyaman dan rasa puas terhadap setiap *user*. Sistem yang diterapkan dan didukung oleh kebijakan yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai, dimana rasa puas *user* merupakan tujuan dari BPMP ini.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 18 Mei 2016 pukul 12.30 Wib di ruang sekretariat).

Ibu Yuli yang kebetulan mengurus izin gangguan mengatakan:

“Rasa empati dalam pelayanan harus dijunjung tinggi disini. Untuk pegawai disini sudah baik dan memuaskan. namun setiap pegawai tidak sama mas, terkadang ada salah satu yang bersikap menjengkelkan dan kurang memuaskan pengguna layanan. Apabila sistem *e-government* diterapkan oleh BPMP secara optimal maka hal-hal seperti itu tidak akan dijumpai.” (wawancara dilakukan tanggal 01 Mei 2016 pukul 09.15 Wib di ruang antrian layanan).

Bapak Ali Muchsin selaku pengguna layanan perizinan yang kebetulan mengurus SIUP dan TDP mengatakan:

“Rasa empati harus diterapkan dan bersifat wajib, untuk menjaga kualitas dari BPMP ini sendiri, kalau saya sih berkesimpulan ya lumayan lah untuk tingkat organisasi publik. Tapi alangkah baiknya *e-government* lebih diterapkan secara optimal sehingga tidak perlu bertatap muka dengan pegawai, jadi pegawai hanya memandu atau member instruksi di awal saja. Kalau saya beri nilai ya 7,5 sampai 8 lah itu sudah baik.” (wawancara dilakukan tanggal 25 Mei 2016 pukul 10.00 Wib di halaman depan BPMP).

Menurut saudari Ika Nurmala yang merupakan pegawai Cv. Surya Dwi Tama menjelaskan:

“Untuk unsur empati menurut saya sudah baik, tapi terkadang ada beberapa faktor dari pegawai BPMP itu sendiri, tingkat emosionalnya dari masing-masing pegawai tentu saja berbeda. Secara kolektif sih sudah baik, ya mungkin satu dua pegawai saja yang menjengkelkan dan menciptakan rasa tidak nyaman.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 10 Mei 2016 pukul 09.30 Wib di ruang antrian).

Tabel 15. Nilai PENILAIAN MASYRAKAT dari Empati Pegawai

No.	Indikator	Nilai rata-rata
1	Empati Pegawai	3,00

Sumber: Hasil Pengolahan Angket Pertanyaan oleh Peneliti, 2016

Merujuk pada tabel diatas dapat dilihat bahwasanya unsur Empati dalam pelayanan perizinan berbasis *e-government* yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik mengenai sudah baik dan perlu ditingkatkan, karena dari rata-rata nilai yang diberikan masyarakat pengguna menunjukkan angka 3,00.

### 3. Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan Berbasis E- Government Di BPMP Kabupten Gresik

#### 1. Keterbatasan Jumlah Pegawai

Pelayanan publik tentu saja memilik faktor penghambat dalam setiap prosesnya. Begitu juga dengan pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Dengan banyaknya pelayanan yang disediakan

tidak ditunjang dengan kuantitas pegawai yang ada. Memegang 86 layanan perizinan ini tidak disertai dengan jumlah pegawai yang ada, hanya sekitar 6 pegawai saja yang praktis secara langsung berinteraksi dengan *user*. Dengan kondisi yang demikian memungkinkan adanya pelaksanaan pelayanan publik di bidang perizinan yang kurang optimal.

Bapak Chandra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, mengatakan:

“Disini dalam menangani pelayanan perizinan yang mencakup 86 pelayanan ini sungguh sangat kwalahan mas, praktis hanya terdapat 6 pegawai yang langsung berinteraksi dengan *user* untuk melakukan pelayanan. Perlu adanya tambahan pegawai untuk menciptakan pelayanan yang optimal. Belum lagi dibutuhkan tenaga untuk terjun kelapangan untuk *survey* lokasi. Tapi mau gimana lagi mas, pihak kita sudah berupaya meminta kepada atasan untuk tambahan pegawai dan sampai sekarang belum adanya realisasi. Jadi sampai saat ini kita cuma bisa menunggu keputusan dari atas dan untuk sementara ya begini kondisi pelayanan yang ada.” (wawancara dilakukan tanggal 29 Mei 2016 pukul 13.30 Wib di ruang Kepala Bagian Pelayanan Perizinan).

Selaras dengan Bapak Chandra, Ibu Heny selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

“Begini mas, menyangkut faktor penghambat ya salah satunya keterbatasan kita dengan jumlah pegawai yang ada, seringkali kita dibuat kwalahan dengan banyaknya *user* yang menggunakan layanan, namun jumlah pegawai yang mengcover juga kurang. Disini kondisinya ya begini mas serba keterbatasan dan kurang perhatian juga dari atasan. Ya jadi harap maklum dengan kualitas layanan yang disediakan. Tapi disini kita juga terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan kondisi yang ada.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 29 Mei 2016 pukul 15.15 Wib di ruang sekretariat).

Selain itu, dari masyarakat pengguna layanan perizinan mengatakan bahwa:



“Kalau dilihat dari jumlah pegawai mas, menurut saya itu masih kurang mas, dan masih perlu untuk ditambah, apalagi misalnya salah satu ada yang sakit, atau minta ijin kan itu juga membuat pelayanan semakin lama” (wawancara dilakukan pada tanggal 29 Mei 2016 pukul 10.00 WIB ditempat antrian).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait dan juga dibenarkan oleh informan lainnya, dapat dikatakan bahwa, terdapat kurangnya jumlah pegawai di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Jumlah layanan yang tersedia ditambah lagi banyaknya *user* yang menggunakan tidak seimbang dengan jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan seharusnya didukung dengan sumber daya yang memadai, sehingga proses penyelesaian pelayanan bisa selesai tepat waktu.



### Gambar 15. Suasana Ruang Layanan SIUP Dan TDP

Sumber: Foto Lapangan

#### 2. Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas harus ditunjang/didukung dengan kondisi sarana dan prasarana yang lengkap dan juga berkualitas, karena apabila tidak demikian maka dapat menghambat proses pelayanan yang akan diberikan kepada *user*. Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik kondisi sarana dan prasarana harus diperhatikan dan diprioritaskan. Namun dalam kenyataannya untuk melaksanakan pelayanan berbasis *e-government* belum

ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Ibu Heny selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

“Untuk sarana dan prasarana disini ya kalau saya berasumsi kurang mas, untuk gedung saja kita harus berdesak-desakan dengan 2 dinas lainnya. Jadi penataan ruangnya juga amburadul, apalagi kita juga membutuhkan ruangan buat arsip, ruangan khusus buat server dan lainnya. Belum lagi bicara soal kekuatan jaringan yang menunjang terselenggaranya *e-government* yang masih jauh diatas rata-rata dan kurang dari kebutuhan badan disini. Terus kita juga kekurangan kendaraan dinas untuk hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan pelayanan disini.”(wawancara dilakukan peneliti tanggal 29 Mei 2016 pukul 15.15 Wib di ruang sekretariat).

Bapak Chandra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana disini kalau dibilang tidak memenuhi kebutuhan sih tidak juga ya mas, hanya mungkin ada beberapa aspek yang perlu ditambah dan dibenahi. Untuk yang paling krusial dan perlu diperhatikan masalah gedung mas, kita perlu memiliki gedung sendiri mas. Selama ini



kan kita tergabung dengan 2 dinas lainya yaitu dinas pendapatan dan dinas koperasi. Jadi salah satu faktor penghambatnya ya itu, mungkin yang dirasakan 2 dinas lainya sama seperti yang kita alami. Jadi kalau bisa sih kita dikasih gedung sendiri agar terlaksana pelayanan yang optimal dan berkualitas.” (wawancara dilakukan tanggal 29 Mei 2016 pukul 13.30 Wib di ruang Kepala Bagian Pelayanan Perizinan).

Bapak Johar selaku Kepala Subbidang Pengelolaan Sistem Informasi mengatakan:

“Berbicara soal sarana dan prasarana yang saya keluhkan ya masalah jaringan mas, karena saya menaungi kesiapan menjalankan program *e-government*. Kekuatan jaringannya perlu ditambah dan butuh kestabilan untuk akses yang digunakan *user* dan server jadi layanan aksesnya lancar dan tidak mudah terputus.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 28 Mei 2016 pukul 09.00 Wib di ruang pelayanan perizinan).

Sarana dan prasarana di Badan Penanaman Modal dan Perizinan masih kurang memadai, perlu adanya perhatian menyangkut masalah ini. Terutama yang menjadi prioritas utama yaitu, masalah gedung, jaringan dan mobil dinas. ketiga hal itu harus segera di atasi guna menunjang kualitas pelayanan perizinan yang ada. Sehingga dengan adanya upaya tersebut diharapkan pelayanan perizinan yang ada dapat dilakukan secara optimal dan berkualitas.

### 3. Budaya Masyarakat

Dalam pelayanan publik, masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, tepat, dan cepat. Namun seringkali masyarakat menganggap pelayanan yang dilakukan oleh aparat berbelit-belit. Bapak Johar selaku Kepala Subbidang Pengelolaan Sistem Informasi mengatakan bahwa:

“Sampai pada saat ini mas, kebanyakan masyarakat menganggap bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan terkesan berbelit-belit, sukar dan memerlukan waktu yang lama. Kebanyakan dari mereka

menggunakan jasa dari orang lain untuk mengurus layanan, padahal sebenarnya hal itu malah tidak efektif dan malah mengeluarkan biaya yang cukup besar. Budaya yang demikian ini harus dirubah, sebenarnya jika *user* mengikuti mekanisme dan prosedur yang ada maka proses yang dilakukan akan lebih mudah dan cepat. Nah hal ini yang menjadi salah satu faktor penghambat bagi berjalannya prosesi layanan” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 28 Mei 2016 pukul 09.00 Wib di ruang pelayanan perizinan).

Selaras dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Johar, Bapak Yunus selaku Subbidang Pelayanan Perizinan Non Penanaman Modal mengatakan:

“Salah satu faktor penghambat pelayanan salah satunya ya budaya dari masyarakat itu sendiri mas, harus adanya pergeseran paradigma yang menganggap berbagai layanan publik cenderung berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Padahal jika mereka mengikuti alur pelayanan maka prosesnya cepat dan mudah. Terkadang ada beberapa persyaratan mereka yang tidak lengkap dan malah menyalahkan pihak kami, padahal itu murni kesalahan dari pengguna sendiri. Jadi budaya yang seperti itu harus segera dihilangkan dan memberikan kepercayaan terhadap kami sebagai penyedia layanan.” (wawancara dilakukan peneliti tanggal 28 Mei 2016 pukul 13.00 Wib di ruang pelayanan perizinan).

Kedua pendapat diatas dipertegas lagi oleh Bapak Chandra selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, yang mengatakan:

“sebenarnya mas kita juga sudah merancang, menyiapkan dan mengimplementasikanya dengan sebaik mungkin. Tapi sayangnya tidak mendapat respon yang baik dari masyarakat. Mereka terkesan seringkali menyalahkan kita dengan layanan yang ada, padahal kebanyakan problem yang terjadi murni merupakan kesalahan dari mereka sendiri. Harus ada pergeseran paradigma berkenaan dengan budaya yang ada di masyarakat karena hal itu berpengaruh terhadap proses berlangsungnya pelayanan”. (wawancara dilakukan tanggal 29 Mei 2016 pukul 13.30 Wib di ruang Kepala Bagian Pelayanan Perizinan).

Pada hakikatnya masyarakat menginginkan pelayanan yang baik, tetapi mereka seringkali tidak mau mengurus langsung dalam proses pelayanan. Sehingga pelayanan selama ini terkesan berbelit-belit dan membutuhkan waktu





## D. Pembahasan

### 1. Bentuk Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* Di BPMP Kabupaten Gresik

#### a. Bentuk Dan Mekanisme Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government*

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tujuan yakni memenuhi kebutuhan publik/masyarakat. Masyarakat dengan berbagai jenis kebutuhannya harus dapat dipenuhi oleh Negara, dan merupakan tanggung jawab Negara itu. Cara Negara memenuhi kebutuhan masyarakatnya melalui administrasi publik.

Ruang lingkup administrasi publik sendiri sangat beragam, salah satunya yaitu pelayanan publik. Menurut Sianipar (2000: 6) Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian proses yang bertujuan memenuhi kebutuhan publik. Pelayanan publik di Indonesia sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik mencakup beberapa bidang mulai dari pelayanan administrasi, perizinan, kesehatan, pendidikan dan sebagainya yang dilakukan oleh instansi pemerintah/organisasi publik. Dan tuntutan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas harus dapat dilaksanakan. Kualitas layanan setiap institusi publik tentu saja berbeda-beda. Terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan acuan untuk menilai kualitas layanan yang terdapat pada institusi publik, dan hal yang paling mendasar adalah bentuk dan mekanisme pelayanan di institusi tersebut.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik memiliki fungsi penyedia pelayanan perizinan. Terdapat sekitar 86 pelayanan perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Bentuk pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik yaitu PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), hal ini sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 36 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), yang sebelumnya juga diatur dalam Perpres Nomor 97 tahun 2014. Juga didasarkan atas Perda Nomor 8 tahun 2012. Jadi bentuk pelayanan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik dapat dikatakan baik dan sesuai, dikarenakan telah menerapkan dan menyelenggarakannya sesuai apa yang telah di instruksikan oleh kebijakan/regulasi. Namun Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik masih belum bisa menjalankan bentuk pelayanan yang diinstruksikan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Badan Penanaman Modal dan Perizinan belum bisa/optimal dalam menjalankan bentuk pelayanan yang berbasis *e-government*. Oleh karena itu, untuk kemajuan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik harus dapat merealisasikan bentuk pelayanan yang berbasis *e-government* sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan yang bertemakan PTSP (pelayanan Terpadu Satu Pintu), tentu saja terdapat alur dan mekanisme pelayanan. Pembentukan alur dan mekanisme pelayanan tentu saja merujuk kepada *Standart Operational Procedure* yang

terdapat di instansi tersebut. Menyangkut hal tersebut alur/mechanisme yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik sudah sesuai dengan Peraturan Bupati No 45 tahun 2015 Tentang SOP Pelayanan Perizinan. Dengan adanya mekanisme yang jelas dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan maka akan semakin memudahkan *user* dalam menggunakan layanan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik, khususnya dalam hal pelayanan perizinan. Dengan adanya bentuk layanan yang sesuai dan alur mekanisme yang baik maka akan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

## 2. Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* Di BPMP Kabupaten Gresik

### a. Tangibles / Wujud

Hal mendasar dalam penyelenggaraan publik, terutama berkenaan dengan mutu pelayanan adalah wujud dari pelayanan itu sendiri. Wujud pelayanan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengukur kualitas dari sebuah instansi penyedia layanan. Wujud pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 46) merupakan salah satu dari lima dimensi dari *service quality*. Wujud yang dimaksud berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik sebagai instansi penyedia layanan perizinan dan merupakan salah satu instansi penting dalam ruang lingkup Pemerintahan Daerah Kabupaten Gresik harus memperhatikan dimensi *Tangibles*/wujud pelayanan. Kenyataannya masih terdapat problematika terhadap dimensi ini. Problematika yang ada menyangkut masalah belum adanya gedung instansi sendiri, kurangnya/lemah dan kurang stabilnya kekuatan jaringan sebagai penunjang layanan dan guna menciptakan layanan yang berbasis *e-government*, dan tidak adanya mobil dinas yang digunakan untuk meninjau lapangan menurut data yang disetorkan oleh *user*. Dari banyaknya problematika yang ada berarti pelayanan yang diselenggarakan tidak sesuai dengan Standar pelayanan publik KeMenPan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 menyangkut point sarana dan prasarana.

Merujuk terhadap penilaian yang dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan yang berdasarkan indeks kepuasan masyarakat menunjukkan angka 3,20. Berdasarkan nilai dari wujud pelayanan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik masih belum optimal, dan perlu adanya perbaikan atau melengkapi wujud pelayanan yang ada. Dengan adanya upaya tersebut diharapkan dapat menunjang mutu layanan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Dan menjadikan pelayanan publik yang ada disana sudah sesuai standart pelayanan publik berdasarkan KeMenPan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003.

**b. Reliability / Kehandalan**

Sumber daya manusia yang disebut pegawai merupakan operator penyelenggara pelayanan publik. Kinerja seorang petugas dapat dilihat melalui kehandalan dan kemampuan yang dimiliki sesuai dengan tugas yang diemban.

Seorang petugas juga harus mengikuti perkembangan teknologi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik. Seorang petugas harus dapat mengoperasikan dan menguasai berbagai bidang. Pegawai harus dapat menerapkan standar pelayanan minimal dan menjalankan SOP. Pegawai dituntut untuk dapat mengembangkan dirinya dan menyesuaikan dengan tuntutan yang diinginkan masyarakat. pegawai harus handal dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dimensi kehandalan pegawai juga merupakan salah satu aspek yang dapat dijadikan sebagai acuan penilaian terhadap mutu/kualitas dalam sebuah instansi, sesuai pendapat Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 46). Dan yang dimaksud kehandalan pegawai adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Untuk menciptakan pegawai yang handal dapat diperoleh dengan proses yang panjang, mulai dari pembelajaran, training/pelatihan, hingga evaluasi kerja dari setiap pegawai, atau bisa juga diciptakan dengan menerapkan sistem *reward and punishment*. Badan Penanaman Modal dan Perizinan memiliki pegawai guna menjalankan pelayanan publik. Kondisi kehandalan pegawai dalam menjalankan pelayanan perizinan yang berbentuk PTSP dan berbasis *e-government* masih belum bisa dikatakan baik. Masih banyak pegawai yang belum bisa



memanfaatkan TIK dan menerapkan bentuk layanan berbasis *e-government*.

Dengan kondisi yang demikian maka pelayanan yang diselenggarakan belum berkualitas. Hal ini didukung dengan pernyataan Sinambela (2010: 06) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari sebuah produk, seperti:

1. Kinerja.
2. Keandalan.
3. Mudah dalam penggunaan.
4. Estetika.

Selain itu merujuk kepada hasil penilaian masyarakat yang diberikan terhadap dimensi kehandalan pegawai menunjukkan nilai 2,95. Hal itu berarti masyarakat masih belum merasa terpuaskan dengan kondisi kehandalan pegawai yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik. Hal tersebut harus diperhatikan karena kualitas pelayanan menurut Gerson dalam Pasolong (2007: 120) bahwasanya dalam membuat suatu pengukuran kualitas pelayanan publik lebih berarti dan sesuai, maka tanyakan kepada masyarakat apa yang mereka inginkan, sehingga dapat memuaskan masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya program peningkatan kinerja pegawai, guna menerapkan pelayanan yang berkualitas.

### **c. Responsiveness / Cepat Tanggap**

Penilaian kualitas pelayanan publik terdapat berbagai aspek. Aspek cepat tanggap/daya respon seorang pegawai merupakan salah satu dimensinya sesuai

dengan pendapat Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 46). *Responsivness* yang dimaksud yakni mencakup kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan publik. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik dituntut untuk memiliki pegawai yang cepat tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan *user*.

Memiliki pegawai yang cepat tanggap bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Pasolong (2008: 132) mengemukakan bahwa pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat. Kondisi pegawai yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik mengenai dimensi *responsiveness* dapat dikatakan sudah baik dan optimal. Hal tersebut didasarkan kepada hasil penilaian yang dilakukan oleh masyarakat atau *user* menunjukkan angka 3,50. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang ada berkualitas jika merujuk pada dimensi *responsiveness*/cepat tanggap.

#### **d. Assurance / Kepastian**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan publik menurut KeMenPan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003. Salah satu pointnya yaitu mencakup adanya sebuah kepastian. Kepastian yang dimaksud yaitu kepastian waktu dan biaya dalam sebuah proses layanan. Kepastian waktu mencakup waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Kepastian biaya



adalah kepastian dalam hal pembiayaan pelayanan termasuk rincihannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan kabupaten Gresik juga harus dapat menjalankan sesuai dengan pendapat Kurniawan (2005: 52) untuk menciptakan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan, bahwa harus adanya ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan. Pendapat tersebut ditunjang oleh pendapat Syafi'e (2003: 116), yaitu Biayanya harus relatif murah, Waktu untuk mengerjakan relatif cepat. Mutu yang diberikan relatif bagus.

Kondisi di lapangan yang ada dalam Badan Penanaman Modal dan Perizinan dalam segi *assurance*/kepastian sudah cukup baik karena rata yang ditunjukkan berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan menunjukkan nilai 3,20 (kepastian waktu (3,0) dan kepastian biaya (3,40)). Dan perlu adanya peningkatan dimensi tersebut guna menciptakan layanan yang lebih berkualitas lagi.

#### **e. Emphaty / Empati**

Untuk menciptakan kualitas dalam penyelenggaraan publik, harus terdapat budaya kinerja yang baik dan juga ditunjang oleh SOP yang jelas dan terlaksana.

Selain itu budaya profesionalisme kinerja pegawai yang tinggi. Dalam memberikan pelayanan publik, penyedia layanan harus memperhatikan asas-asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Juga terdapat dimensi empati yang digunakan untuk dijadikan acuan penilaian terhadap pelayanan yang ada seperti

pendapat Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 46). Empati sendiri digambarkan yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Pegawai dalam Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik harus memiliki rasa empati ketika melakukan pelayanan terhadap *user*. Dengan adanya sikap empati terhadap *user* yang dilakukan pegawai maka akan menciptakan sebuah kondisi yang saling memahami antara pegawai dan *user*.

Kondisi dilapangan menunjukan bahwasanya pegawai di Badan Penanaman Modal dan Perizinan sudah menerapkannya dan hal itu berpengaruh terhadap kualitas yang diberikan, seperti yang dikemukakan Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2008: 132) bahwasanya pelayanan harus dapat melakukan sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan. Hal tersebut juga ditunjang dari nilai yang ditunjukkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yakni dimensi ini menunjukkan angka 3,00. Dengan nilai 3,00 maka dapat dikatakan bahwasanya dimensi empati dalam pelayanan perizinan yang berbasis *e-government* sudah cukup baik. Namun terdapat beberapa kondisi dari beberapa pegawai yang harus dibenahi sehingga nilai respon yang diberikan oleh masyarakat sebagai pengguna terkesan terpuaskan dan tidak ada kekecewaan ketika menggunakan layanan.



### 3. Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* Di BPMP Kabupaten Gresik

#### 1. Keterbatasan Jumlah Pegawai

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik harus didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kualitas dari sumber daya manusia itu dan juga dari segi kuantitas, khususnya pegawai dalam pelayanan perizinan. Parasuraman (1997:17) mengartikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dalam hal ini terdapat dua unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipresepsikan baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipresepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diberikan lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan itu dipresepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik dalam kenyataannya masih kekurangan pegawai pelayanan, hal ini membuat proses pelayanan yang ada sedikit terhambat dan tentu saja berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan. Menurut Ibrahim (2008:22) bahwasanya kualitas pelayanan publik harus juga memperhatikan aspek manusia/sumber daya manusianya, dalam hal ini Badan Penanaman Modal dan Perizinan harus



memperhatikan jumlah pegawai yang menaungi proses pelayanan sehingga pelayanan yang terselenggara dapat berkualitas. Pegawai merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam sebuah proses layanan. Semua proses mulai dari pengatur, pengelola dan pelaksana kegiatan-kegiatan pelayanan dilakukan oleh sumber daya manusia/pegawai. Apabila jumlah pegawai yang ada tidak sesuai dengan banyaknya layanan yang tersedia, maka proses akan berjalan lamban dan *user* akan merasa dirugikan. Oleh karena itu problematika yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik menyangkut keterbatasan jumlah pegawai harus segera diatasi.

## 2. Sarana dan Prasarana

Dalam upaya meningkatkan kualitas sebuah layanan, harus dapat memenuhi segala aspek yang berkaitan. Salah satunya yaitu aspek sarana dan prasarana, dimana aspek tersebut harus terpenuhi selain aspek sumber daya manusia. Sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang terselenggaranya kualitas proses layanan yang tersedia. Apabila sarana dan prasarana dalam sebuah penyedia layanan itu lengkap, terpenuhi, dan bermutu maka akan terselenggara pelayanan yang berkualitas, begitu juga sebaliknya apabila sarana dan prasarananya kurang menunjang maka akan menjadi salah satu faktor penghambat/penyebab terganggunya kualitas layanan yang tersedia.

Sesuai dengan KeMenPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, salah satunya yaitu kelengkapan sarana dan prasarana. Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:

46) menjelaskan bahwasanya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator ukuran kepuasan publik yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang diinginkan publik yang salah satunya yaitu wujud atau sarana dan prasarana. Maksud dari sarana dan prasarana menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 46) adalah segala jenis peralatan dan fasilitas yang berfungsi sebagai fungsi sosial.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik harus dapat segera mengatasi problem terhadap sarana dan prasarana yang ada disana. Terdapat tiga masalah pokok yang berkenaan dengan sarana dan prasarana di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik yang pertama adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan belum memiliki gedung sendiri, tentu saja hal itu sangat mempengaruhi kinerja pelayanan yang ada. Untuk sementara Badan Penanaman Modal dan Perizinan tergabung dengan dua instansi lainnya yaitu DPPKAD dan Dinas Koperasi dan UMKM. Masalah yang kedua yaitu kekuatan dan kestabilan jaringan, dimana kekuatan dan kestabilan jaringan dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang berlangsung selain itu karena berhubungan dengan pihak kementerian dan SKPD lainnya. Kekuatan jaringan sendiri harus segera dipenuhi untuk menjalankan *e-government*, dimana dalam *e-government* segala sesuatu aktivitasnya berbasis TIK dan semuanya bergantung kepada jaringan yang tersedia. Masalah yang ketiga yaitu belum tersedianya mobil dinas yang digunakan untuk operasional. Mobil dinas sendiri dibutuhkan untuk mempercepat proses layanan yang diberikan seperti guna mengecek kondisi data lapangan yang sudah disetorkan oleh *user*. Apabila ketiga masalah pokok



yang ada segera diatasi atau dipenuhi maka dapat mengatasi faktor penghambat yang ada dan akan menjadi sebuah bentuk kualitas layanan yang diberikan. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

### 3. Budaya Masyarakat

Pada dasarnya masyarakat sebagai pengguna layanan menginginkan pelayanan yang cepat, tepat dan mudah. Kenyataan yang terdapat di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik, seringkali masyarakat tidak mau mengurus langsung dalam proses pelayanan perizinan, sehingga pelayanan terkesan berbelit-belit. Salah satunya karena ada biro jasa yang menjadikan masyarakat tidak mau mengurus sendiri. Proses pelayanan yang seharusnya bisa cepat, dengan adanya budaya “titip” tersebut, maka pelayanan menjadi lama dan masyarakat mengeluarkan uang sebagai imbalan bagi biro jasa. Perlu adanya pergeseran paradigma budaya di masyarakat agar lebih percaya terhadap instansi yang bersangkutan. Sebagaimana dikemukakan oleh Islamy (1994: 04) bahwa: “Keberhasilan proses pelayanan sangat tergantung pada dua pihak, yaitu aparat pelayanan dan masyarakat yang dilayani”. Oleh karena itu untuk melihat mutu dari sebuah pelayanan maka harus memperhatikan dua elemen tersebut.

Budaya masyarakat yang seperti itu juga terjadi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik, mereka cenderung menganggap semua proses yang ada disana terkesan berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Padahal apabila masyarakat mengikuti alur dan mekanisme yang ada di



Badan Penanaman Modal dan Perizinan maka proses yang dilakukan akan berjalan mudah dan cepat. Hal ini tentu semakin menyulitkan terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis *e-government* yang bermutu/berkualitas. Jadi masyarakat juga harus dapat berpartisipasi dengan merubah budaya yang ada guna menunjang mutu pelayanan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik, bahwa kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan perizinan yang diterapkan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan adalah PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 36 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan PTSP, yang sebelumnya juga diatur dalam Perpres Nomor 97 tahun 2014, Juga didasarkan atas Perda Nomor 8 tahun

2012. Namun pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal belum berbasis *e-government* sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik memiliki 86 layanan perizinan. Alur/Mekanisme Pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2015 Tentang SOP layanan Perizinan.

2. Wujud/*tangibles* yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik, belum sepenuhnya memadai. Menyangkut wujud pelayanan di Badan Penanaman Modal dan

Perizinan Kabupaten Gresik membutuhkan gedung, perbaikan jaringan dan mobil dinas operasional.

3. *Kehandalan/reability* pegawai dalam memberikan pelayanan mengalami permasalahan, karena tidak semua petugas dianggap mampu untuk menunjang proses pelayanan perizinan berbasis *e-government*.

4. *Responsiveness* pegawai memberikan pelayanan perizinan sudah sangat baik, para pegawai cepat tanggap dengan apa yang diperlukan dan dibutuhkan oleh *user/pengguna* layanan.

5. Unsur kepastian di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik perlu adanya peningkatan. Menyangkut kepastian waktu pegawai harus meningkatkan kinerjanya agar efektifitas dan akurasi waktu layanan dapat sesuai dengan waktu awal yang ditentukan. Menyangkut akurasi biaya sudah sangat baik, dan sesuai dengan SOP yang ada.

6. Pegawai sudah dapat melakukan tugas dengan tanggung jawab dan profesionalisme. Namun belum sepenuhnya pegawai menerapkan rasa empati mereka kepada *user/masyarakat* pengguna layanan.

Dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan di bidang perizinan yang berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik terdapat beberapa faktor penghambat, antara lain:

1. Keterbatasan jumlah pegawai;
2. Sarana dan prasarana kurang memadai;
3. Budaya masyarakat yang perlu dirubah.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian, saran-saran yang dikemukakan oleh peneliti yang dapat dipergunakan sebagai masukan bagi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik terkait dengan pelaksanaan kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* sebagai berikut:

1. Untuk mencapai pelayanan perizinan berbasis *e-government*, Badan Penanaman Modal dan Perizinan perlu menerapkan dan menjalankan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. dengan diterapkannya sistem pelayanan berbasis *e-government* akan semakin memudahkan pegawai dan *user* dengan adanya penyederhanaan layanan. Dan kualitas pelayanan perizinan dapat diberikan secara optimal.
2. Diperlukan adanya pelengkapan sarana dan prasarana yang ada, agar kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* dapat diciptakan.
3. Selain itu, petugas juga seharusnya lebih memperhatikan tata tertib pelayanan sehingga pelayanan dapat selesai secara cepat, dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Untuk meningkatkan kemampuan petugas, diperlukan penempatan sumber daya yang sesuai dengan bidang, dan keahlian dari masing-masing petugas, selain itu perlu diadakan acara studi banding yang



dapat diikuti oleh seluruh pegawai pelayanan perizinan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.

5. Untuk meningkatkan tanggungjawab petugas pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan diperlukan diterapkannya sistem *reward and punishment* agar pegawai lebih disiplin dalam menjalankan tugas yang diemban.

6. Untuk merubah budaya yang ada dimasyarakat, diperlukan adanya sosialisasi oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik, untuk menciptakan rasa kepercayaan di mata masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Badan Penanam Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik terkesan cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Dan menyediakan pelayanan penunjang yang dapat di akses oleh masyarakat mengenai keterbukaan informasi.

Demikian saran yang disampaikan oleh peneliti, untuk bisa dijadikan pertimbangan untuk terselenggaranya kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-government* di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gresik.



## Daftar Pustaka

Arifin, Anwar. 2003. *Strategi komunikasi*. Bandung : Amrico.

Halim, Abdul. 2003. *Analisis Investasi*. Jakarta. Salemba Empat.

Boediono, B. 2003. *Pelayanan prima perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Ed. 2 Jakarta : Gadjah Mada University Press.

Fahmi, Irham & Hadi, Yovi L. (2009). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*.  
Bandung: Alfabeta.

Hadjon, Philipus M. 1993. *Pengantar Hukum Perijinan*. Surabaya: Yuridika.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep , Dimensi, Indicator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.

Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.

Indradi, Sjamiar Sjamsuddin. 2008. *Administrasi Pemerintahan Lokal*. Malang: Agritek YPN.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.

Yogyakarta : Andi.

-----, 2002. *Pengantar Konsep Dasar Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.



-----, 2005. *E-Government In Action : Ragam Kasus*

*Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta : Andi.

Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan*

Publik. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gava

Media, Jogjakarta

Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.

Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Ed.2 Yogyakarta : UPP

STIM YKPN.

Miles, B. Matthew, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative*

*Data Analysts, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publication, Inc.

Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi

Aksara.

Mulyadi. (2001). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Parasuraman. 1997. *Majalah Anajemen dan Usahawan Indonesia*. Januari 1997.

Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Cv. Alfabeta.

----- 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Cv. Alfabeta.



Rahardjo, Budi. 2002. *Memahami Teknologi Informasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

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

Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

-----, 2010. *Teori Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sudikin, Damai, Darmadi. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

-----, 2006. *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT Rafika ADITAMA.

Suyanto, Bagong & Sutinah, 2008. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.

Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Terry, George R. Ph.D. 2006. *Principle Of Management*. (Alih Bahasa Winardi). Alumni. Bandung.



Trihono. 2005. *Arimes Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta

: CV. Sagung Seto

Widjaya, HAW. 2005. *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia dalam Rangka*

*Sosialisasi UU No 32 Tahun 2004 Tentang PEMDA*. Jakarta: PT. Grafindo

Persada.

**Jurnal**

Islamy, M, Irfan. 1994. *Prinsip – Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*.

Yogyakarta : Bumi Aksara.

**Undang – Undang :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

25/KEP/M.PAN/7/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional

Pengembangan E-Government.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP.



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

**Skripsi :**

Annisa, Citra. 2011. *Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online  
Pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi*. Skripsi. Depok.

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Univ Indonesia

Jaya, Fahrudin. 2011. *Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Palapo Dalam  
Penyelenggaraan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*.

Skripsi. Makasar. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Univ Hasanuddin.

Apriandes, Emel. 2013. *Analisis Swot Guna Penyusunan Rencana Induk E-  
Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Muaran Enim*. Skripsi.

Palembang. Fakultas Ilmu Computer. Univ Bina Darma.

**Internet:**

<http://www.pemkabgresik.co.id>

<http://www.bpmp.gresik.com>

<http://Wikipedia.com/gresik.kab>

<http://bps.gresik.com/gresik.dalam.angka.2015>

<http://google.com/peringkat.e-government.dunia>





No	Tanggal Selesai	Nama Pemohon	Alamat	Keterangan
1	13 Juli 2016	CV SURABAYA TRADING	SEKARKURUNG - KEBOMAS	
2	13 Juli 2016	SUGITO BIN SUWARDI	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
3	13 Juli 2016	EKO WIDODO	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
4	13 Juli 2016	SUPARMAN	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
5	13 Juli 2016	IMAM WAHYUDI	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
6	13 Juli 2016	SAMSUL ANAM	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
7	13 Juli 2016	SOFIAN APRIAMBODO	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
8	13 Juli 2016	DWI HARIYANTO	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
9	13 Juli 2016	SLAMET RIADI	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
10	13 Juli 2016	ARIEF BEDJO	TANJUNGAN- DRIYOREJO	
11	01 Juli 2016	DEVI PUTRI ANGGUN PUSPITASARI	RANDU AGUNG - KEBOMAS	
12	30 Juni 2016	MINAL ABIDIN	PETIKEN - DRIYOREJO	
13	29 Juni 2016	CV. NUR RATNA	RANDEGAN SARI - DRIYOREJO	
14	29 Juni 2016	CV. TAMER HOUSE	BANJARSARI - CERME	
15	28 Juni 2016	SULAMANTO	BAMBE - DRIYOREJO	

Lampiran 1. Penerima SK Terbit IMB



## Lampiran 2. Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

Petugas BPMP : 1. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan.

2. Kepala Sub. Bidang Pelayanan Perizinan PM.

3. Kepala Sub. Bidang Pelayanan Perizinan Non PM.

4. Kepala Sub. Bidang Pengelolaan Sistem Informasi.

1. Apakah dalam pelayanan perizinan di BPMP berbasis *e-government* ?

2. Jenis atau tahapan *e-government* manakah yang diterapkan di BPMP ?

3. Bagaimana bentuk pelayanan perizinan berbasis *e-government* di BPMP ?

4. Sudah berapa lama layanan perizinan berbasis *e-government* ini dijalankan ?

5. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mempersiapkan program ini ?

6. Bagaimana alur pelayanan perizinan di BPMP ?

7. Apakah pelayanan disini sudah mempertimbangkan/berdasar kepada Standar Pelayanan Minimal ?

8. Bagaimana sistem pelayanan ini bekerja ?

9. Apa sajakah yang harus dipersiapkan dalam melakukan pelayanan di BPMP ?

10. Siapa sajakah yang membuat/ merumuskan kebijakan atau program pelayanan di BPMP ?

11. Apakah bentuk pelayanan perizinan berbasis *e-government* ini terus dikembangkan di BPMP ?

12. Berapa banyak jenis pelayanan yang ada di BPMP ?



13. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh user dalam mengurus perizinan di BPMP ?
14. Berapa biaya yang dikeluarkan oleh user dalam mengurus pelayanan perizinan di BPMP?
15. Apakah implementasi program pelayanan perizinan di BPMP sudah sesuai dengan yang dirumuskan sebelumnya ?
16. Apa sajakah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan di BPMP?
17. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada di BPMP ?
18. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan di BPMP ?
19. Apakah ada evaluasi dari implementasi sistem pelayanan di BPMP ?

User / Pengguna Layanan :

1. Bagaimana bentuk/wujud dari pelayanan di BPMP ?
2. Apakah pelayanannya sudah berbasis e-government ?
3. Apakah bentuk pelayanan di BPMP sudah sesuai/menerapkan standar pelayanan minimal?
4. Bagaimana kesiapan BPMP dalam memberikan pelayanan ?
5. Apakah ada kepastian waktu ataupun biaya dalam pelayanan perizinan di BPMP ?
6. Berapa waktu yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan perizinan di BPMP?
7. Berapa biaya yang dikeluarkan dalam setiap pelayanan perizinan di BPMP?
8. Adakah rasa empati setiap pegawai terhadap anda ketika memberikan pelayanan di BPMP ?
9. Apakah pemberi layanan sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing?
10. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana di BPMP?
11. Bagaimana kondisi SDMnya?





### Lampiran 3. Rekomendasi Izin Penelitian Survey/ Research



**PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN**  
**PENGEMBANGAN DAERAH**

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245 Telp. 3952825 – 30 psw. 209, 3952812  
**GRESIK**

Gresik, 22 April 2016

Nomor : 070/ 134/437.71/2016  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi Ijin Penelitian  
Survey/ Research

Kepada  
Yth. Sdr. **Dekan Fakultas Ilmu Administrasi**  
**Universitas Brawijaya**  
di - **Malang**

**D a s a r :**

1. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gresik;
2. Peraturan Bupati Gresik Nomor 47 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik
3. Surat dari **Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** di Malang Nomor: 5988/UN10.3/PG/2016 tanggal 04 April 2016 Perihal Permohonan Ijin Melakukan Survei/ Penelitian.

Maka dengan ini Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menyatakan tidak keberatan atas dilakukannya kegiatan yang dilakukan oleh:

1. Nama : **Luqman Kharis**
2. NIM : **125030507111039**
3. Pekerjaan : Mahasiswa
4. Alamat : Desa Pongangan Rejo RT.03 RW.03 No.8 Manyar Gresik
5. Keperluan dilakukannya survey/research/penelitian : Untuk Pelaksanaan Permohonan Ijin Melakukan Survei/ Penelitian Dengan Judul “Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis E-Government di BPMP Kabupaten Gresik”
6. Tempat melakukan survey/research/penelitian : BPMP Kab. Gresik
7. Waktu Pelaksanaan survey/research/penelitian : 22 April – 22 Juli 2016
8. Pengikut :





**Lampiran 4. Curriculum Vitae**

**CURICULUM VITAE**

Nama : Luqman Kharis

Nomor Induk Mahasiswa : 125030500111061

Tempat dan Tanggal Lahir : Gresik, 11 Mei 1994

Pendidikan :

1. SDN 1 Pongangan Gresik Tamat Tahun 2006
2. SMP N 1 Gresik Tamat Tahun 2009
3. SMA N 1 Gresik Tamat Tahun 2012
4. FIA Pemerintahan Universitas Brawijaya Malang Tamat Tahun 2016

