repository.ub.ac.id

INOVASI PERIZINAN REKLAME DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PROBOLINGGO)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh gelar sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Disusun Oleh:

TAUFIK HIDAYATUL AZIZ

105030107111042

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI MALANG
2017

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari	: Selasa
Tanggal	: 1 Agustus 2017
Jam	: 11.00 – 12.00 WIB
Skripsi Atas Nama	: Taufik Hidayatul Aziz
Judul	: Inovasi Perizinan Reklame dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo)

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Mochamad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota

Dr. Mardiyono, MPA
NIP. 19520523 197903 1 001

Anggota

Drs. Sukanto, MS
NIP. 19591227 198601 1 001

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari	: Selasa
Tanggal	: 1 Agustus 2017
Jam	: 11.00 – 12.00 WIB
Skripsi Atas Nama	: Taufik Hidayatul Aziz
Judul	: Inovasi Perizinan Reklame dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo)

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Mochamad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota

Dr. Mardivono, MPA
NIP. 19520523 197903 1 001

Anggota

Drs. Sukanto, MS
NIP. 19591227 198601 1 001

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam 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 disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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, 17 Juli 2017

Taufik Hidayatul Aziz
(105030107111042)

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP
Curiculum Vitae

Data Pribadi / Personal Detail

Nama/ *Name* : Taufik Hiadayatul Aziz

Alamat/ *Address* : Jl. Arjuna No. 4 Kel./Kec. Kademangan Kota Probolinggo.

Kode Pos/ *Postal Code* : 67225

Jenis Kelamin/ *Gender* : Laki-laki

Tanggal Lahir/ *Date of Birth* : 14 Agustus 1991

Warga Negara/ *Nationality* : Indonesia

Agama/ *Religion* : Islam

Riwayat Pendidikan
History of Educatiton

No.	STRATA	INSTITUSI	TEMPAT	TAHU
1	SD	SD Negeri Kademangan 1	PROBOLINGGO	1998-2004
2	SMP	SMP Negeri 10	PROBOLINGGO	2004-2007
3	SMA	SMA Negeri 3	PROBOLINGGO	2007-2010
4	S1	FIA/Administrasi Publik Universitas Brawijaya	MALANG	2010-2017

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Aziz, Taufik Hidayatul, 2017, Inovasi Perizinan Reklame dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo)**,** Komisi Pembimbing: Dr. Mochamad Rozikin, MAP (106 hal+xvii).

Perkembangan kehidupan yang dinamis menuntut pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan konsekuensi dari kondisi kehidupan yang cepat dan kompetitif. Pelayanan publik yang berkualitas secara nyata akan mendukung produktifitas masyarakat dalam pembangunan. Urusan bidang perizinan menjadi tugas penting pemerintah daerah untuk dilaksanakan secara efektif dan efisien. Adanya inovasi pelayanan dalam bidang perizinan merupakan salah satu instrumen penting guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diinginkan.

Kota Probolinggo sebagai salah satu daerah otonom di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam hal perdagangan dan investasi. Hal tersebut secara langsung akan berdampak pada jumlah permintaan pelayanan perizinan, sehingga pemerintah daerah harus bersikap responsif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Probolinggo sebagai institusi pemerintah penyelenggara pelayanan perizinan harus mampu menjawab peluang ini dengan kinerja yang berkualitas dan inovatif.

Penelitian ini adalah suatu penelitian berjenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh dua fokus penelitian, yaitu (1) pelaksanaan pelayanan perizinan reklame, dan (2) inovasi pelayanan perizinan. Analisis data yang digunakan adalah analisis data Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dengan tahapan; pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesmpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan reklame dapat dilihat dari 4 (empat) aspek, yaitu (1) prosedur pelayanan; (2) persyaratan pelayanan; (3) biaya pelayanan, dan (4) waktu pelayanan. Semua aspek pelayanan perizinan reklame sudah menunjukkan pelaksaanan yang baik sesuai motto pelayanan, yakni cepat, mudah, transparan, dan pasti. Inovasi pelayanan perizinan dilakukan dalam 2 (dua) bentuk; (1) pelayanan secara online, (2) pelayanan jemput bola. Dua bentuk inovasi pelayanan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan meskipun masih perlu perbaikan dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan, Kualitas Pelayanan, Inovasi

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Aziz, Taufik Hidayatul, 2017, Billboard Permission Innovation in Improving the Quality of Public Service (Study on Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo), of the Advisory Commitee: Dr. Mochamad Rozikin, MAP (106 pages+xvii)

Dynamic development of life demand the government to provide public service quality. It is a consequence of fast and competitive living conditions. A quality public service will significantly support people's productivity in development. The affairs of the permission field become an important task of local government to be implemented effective and efficiently. The existence of service innovation in the field of permission is one important instrument in order to improve the quality of service desired.

Probolinggo City as one of the autonomous region in Indonesia experienced a fairly rapid development in trade and investment. It will directly affect the number of permission service requests, so the local government should be responsive in improving the quality of service. DPM-PTSP of Probolinggo City as a government institution providing permission service must be able to answer this opportunity with quality and innovative performance.

This research is a descriptive research with qualitative approach and limited by two research focus, that is (1) implementation of service of billboard permission, and (2) innovation of permission service. Data analysis used is data analysis of Interactive Model Miles, Huberman, and Saldana with stages; data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing and verification.

The result of the research show that the implementation of billboard permission service can be seen from 4 (four) aspects; (1) procedure of service; (2) term of service; (3) service cost, and (4) service time. All aspects of billboard permission service have shown good execution according to the motto of service; fast, easy, transparent, and definitely. Permission service innovation is done in 2 (two) forms; (1) online service, (2) pick up service. Two forms of service innovation are able to improve the quality of service although still need improvement in the implementation.

Keywords: Public Service, Permission Service, Service Quality, Inovation

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perjuangan, semangat dan kelancaran. Karena Engkau lah faktor utama dalam keberhasilan segala sesuatunya dan bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Inovasi Perizinan Reklame dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo)". Serta tak lupa Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang merupakan teladan bagi seluruh umat manusia.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai tugas akhir dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4. Bapak Dr. Mochammad Rozikin, M.AP, selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya, terima kasih telah membimbing, memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terealisasikan.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya dosen jurusan Administrasi Publik di Fakultas Brawijaya.
6. Karyawan dan karyawati Fakultas Ilmu Administrasi Universita.
7. Kepada seluruh instansi yang terkait dengan penelitian ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo, BAKESBANGPOL Kota Probolinggo dll.
8. Masyarakat yang mengurusi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo yang telah membantu dalam kelangsungan proses penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis masih mengharapkan masukan baik saran maupun kritik yang sifatnya membangun. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunianya kepada kita semua.

Malang, 19 Juli 2017

Penulis

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
MOTTO ..... **ii**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iii**
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iv**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **v**
RINGKASAN ..... **vi**
SUMMARY ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
Latar Belakang 1
Rumusan Masalah 9
Tujuan Penelitian 9
Kontribusi Penelitian 10
Sistematika Pembahasan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **13**
A. Administrasi Publik 13
B. *New Public Management* (NPM) 14
C. Pelayanan Publik 16
1. Definisi Pelayanan Publik 16
2. Azas dan Prinsip Pelayanan Publik 18
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik 20
4. Standar Pelayanan Pelayanan Publik 21
5. Kualitas Pelayanan Publik 23
D. Pelayanan Perizinan 24
E. Inovasi 30

BAB III METODE PENELITIAN **40**
A. Jenis Penelitian 40
B. Fokus Penelitian 41
C. Lokasi dan Situs Penelitian 42
D. Sumber dan Jenis Data 43
E. Teknik Pengumpulan Data 44

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

F. Instrumen Penelitian 47
G. Teknik Analisis Data 47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 51
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian 51
1. Gambaran Umum Kota Probolinggo 51
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) 54
B. Penyajian Data 64
1. Prosedur Pelayanan 65
2. Persyaratan Pelayanan 68
3. Biaya Pelayanan 72
4. Waktu Pelayanan 75
5. Inovasi Pelayanan 78
C. Analisis Data 84
1. Analisis Prosedur Pelayanan 89
2. Analisis Persyaratan Pelayanan 91
3. Analisis Biaya Pelayanan 93
4. Analisis Waktu Pelayanan 95
5. Analisis Inovasi Pelayanan 98

BAB V PENUTUP 104
A. Kesimpulan 104
B. Saran 106

DAFTAR PUSTAKA 107

DAFTAR LAMPIRAN

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

DAFTAR TABEL

No.Judul **Halaman**

Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kota Probolinggo Tahun 2016 53
Jumlah Penduduk Tahun 2016 Berdasarkan Jenis Kelamin 54
Tingkat Pendidikan Personil DPM-PTSP 60
Waktu dan Retribusi Pelayanan Berdasarkan Jenis Pelayanan 62

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

DAFTAR GAMBAR

No. Judul **Halaman**

Component of Data Analysis (Interactive Model) 48
Alur Pelayanan Perizinan di DPM-PTSP Kota Probolinggo 67
Prosedur Pelayanan Perizinan Online DPM-PTSP Kota Probolinggo 82

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan diadakan tidak untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa serta diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang pemerintah daerah maka pemerintah pusat memberikan otonomi kepada daerah secara luas, nyata dan bertanggung jawab. Otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab tersebut pada prinsipnya bertujuan untuk memungkinkan daerah mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri agar efektif dan efisien dalam penyelenggaraannya terhadap masyarakat.

Otonomi daerah membawa implikasi tersendiri dalam pola kehidupan bermasyarakat di Indonesia terlebih dalam hubungan sosial politik. Otonomi memiliki dan diyakini mampu memberikan kedewasaan dalam berdemokrasi, dengan semakin besar kewenangan yang dimiliki oleh setiap daerah. Daerah diharapkan mampu memperbaiki kinerja pemerintah, dan mampu memberi

dorongan kepada pemerintah agar dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat (Puspitosari, 2011:32).

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi pemerintah, yakni untuk memberikan performa kinerja yang baik seharusnya kepada masyarakat. Kinerja yang diberikan dari pemerintah berpengaruh besar terhadap masyarakat yang memerlukan jasa-jasanya yaitu dengan pelayanan yang terjangkau, cepat, sopan dan mudah bagi masyarakat, serta efisien baik dari pembiayaan dan waktu yang ditentukan. Kinerja yang sesuai dalam pelayanan akan menjadikan masyarakat merasa puas dan menjadi suatu keharusan bagi para pelayan public untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan dilakukan oleh seseorang dalam tindakan berupa jasa yang menjadikan kepuasan terhadap pelanggan dengan standar batas yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian tersebut pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima sangatlah berpengaruh terhadap pentingnya pelayanan public. Pelayanan public merupakan salah satu barometer keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah yakni dengan adanya pelayanan prima. Tetapi dibidang pelayanan public masih dihadapkan berbagai permasalahan dalam kualitas pelayanan publik.

Permasalahan yang ada di pelayanan public selalu menjadi isu yang terus berkembang, terutama yang menyangkut kebutuhan masyarakat masih jauah dari yang diharapkan. Banyaknya masyarakat yang mengeluh dalam mengurus kepentingan yang berkaitan dengan jasa pelayanan public atau penyelesaian pelayanan. Adanya prosedur pelayanan yang rumit, kinerja yang terkesan lambat, seringnya tidak transparan dalam memberikan informasi terhadap masyarakat, kurang adanya sikap pegawai yang ramah terhadap masyarakat, adanya diskriminatif dalam keluarga atau kerabat terdekat dan yang lebih berpangkat, dan masih erat kaitannya dengan budaya yang merasa ingin dilayani bukan melayani, serta yang menjadi sorotan akhir-akhir ini adalah budaya pungli.

Sebagai aparatur Negara yang semestinya mengabdikan diri kepada Negara memiliki tugas dan kewajibannya dalam melayani masyarakatnya. Keberhasilan tugas pemerintah tergantung pada apa yang dikerjakan dan dilakukan dalam kemampuan dan kemauan aparaturnya. Salah satunya dibidang pelayanan public, kinerja aparatur pemerintahan yang lemah mengakibatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat kurang optimal. Salah satu bentuk pelayanan yang harus optimal yaitu dalam bidang perizinan, hal ini sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan berbagai perizinan mendirikan usaha

kecil, transportasi, pembangunan, papan reklame, surat izin usaha perdagangan (SIUP) dan masih banyak lainnya.

Izin dalam arti luas menurut Spelt dan Ten Berge dalam Helmi (2012:27) ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. Hal ini menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan perizinan memiliki peran penting dalam menentukan sebuah izin yang dapat terealisasi atau tidaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Selain itu inovasi pula dibutuhkan untuk menunjang perizinan dalam pelayanan publik. Menurut Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Inovasi perizinan dalam pelayanan publik sendiri juga dibutuhkan dalam era globalisasi ini, agar lebih mudah dalam melayani masyarakat.

Inovasi dalam sektor publik sangat diperlukan untuk memperbaiki masalah kualitas pelayanan publik. Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Organisasi sektok publik memang dituntut seinovatif mungkin untuk melakukan perubahan-perubahan dalam menyelesaikan

permasalahan dan memenuhi keinginan masyarakat akan keinginan pelayanan yang berkualitas.

Untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan tersebut kini pemerintah memberikan akses dalam bentuk pelayanan terpadu. Seperti apa yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, salah satu yang menjadi pertimbangan bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu. Sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan yang dibutuhkan, karena aksesnya kini tidak rumit dan cepat.

Terkait dengan penataan perangkat daerah dalam Bidang Perijinan, Pemerintah Kota Probolinggo dengan Keputusan Walikota Probolinggo Nomor 20 Tahun 1999 telah membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang pada dasarnya merupakan wadah koordinasi pelayanan terpadu antar Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan di satu tempat/lokasi sesuai dengan batas kewenangan masing-masing instansi. Dengan berkembangnya tuntutan masyarakat akan pelayanan prima, maka pada tahun 2000, UPT ditingkatkan lagi statusnya menjadi Kantor Pelayanan Perijinan yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 23 Tahun 2000, dan ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Walikota Probolinggo Nomor 25 Tahun 2001 tentang Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perijinan (KPP).

Pada perkembangan selanjutnya dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Probolinggo yang salah satunya adalah dengan dibentuk Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kota Probolinggo, yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 26 Tahun 2005 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kota Probolinggo. Seiring dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, maka ditetapkanlah Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, dimana Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kota Probolinggo diubah statusnya menjadi Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo dan terhitung mulai tanggal 18 Juli 2008 ditetapkan sebagai Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service / OSS).

Kebijaksanaan pembentukan Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo ini didesain sedemikian rupa untuk mengoptimalkan dalam memanfaatkan potensi daerah serta disentralisasi regulasi yang selama ini masih bersifat sentralistik. Juga tidak terlepas dari komitmen awal bahwa Pemerintah Kota Probolinggo akan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, yang pada akhirnya akan bermuara kepada terwujudnya esensi pelaksanaan Otonomi Daerah, sehingga Badan Pelayanan Kota Probolinggo merupakan satu-satunya kelembagaan pelayanan ijin yang sangat strategis dalam menarik minat para investor, baik lokal

maupun mancanegara dalam rangka meningkatkan peluang investasi di Kota Probolinggo. Dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 46 Tahun 2007 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan di bidang Perijianan sampai saat ini Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo telah menangani 26 (dua puluh enam) jenis perijinan untuk tahun 2010, tahun 2011 menangani 25 (dua puluh lima) jenis perijinan sedangkan tahun 2012 menangani 29 (dua puluh sembilan) jenis perijinan.

Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo pada tahun 2008 menerima Sertifikat ISO 9001 : 2000 di Bidang Pelayanan Publik dari Komite Akreditasi Nasional / Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM – 008 – IDN) Jakarta, sehingga Badan Pelayanan Perijinan dengan memiliki Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 yang telah didokumentasikan merupakan acuan dalam menjalankan aktivitasnya serta melakukan kajian ulang terhadap sasaran mutu. Dan kemudian diperbaharui dengan penerapan Standar Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada tahun 2010. Perubahan kelembagaan kembali terjadi ketika kewenangan Penanaman Modal harus menjadi satu dengan pelayanan perizinan sebagaimana adanya regulasi bersama antara Kementrian PAN-RB, Kementrian Dalam Negeri dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM-RI) sehingga Pemerintah Kota Probolinggo menerbitkan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Probolinggo serta Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, tanggal 9 November 2012

maka nomenklatur Badan Pelayanan Perijinan berganti Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan sebagai PTSP PM.

Adanya peraturan- peraturan tersebut dan tugas pokok yang telah disusun, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana proses pelayanan dan inovasi dalam melayani masyarakat. Sejauh mana instansi tersebut dalam memberi penjelasan terhadap masyarakat yang masih minim akan informasi ini, dan sejauh mana instansi tersebut melayani masyakarat yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu lagi susah payah atau merasa dipersulit.

Sehingga dengan kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamika, tingkat kehidupan semakin baik, yang mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya terhadap pemerintah. Masyarakat semakin kritis dalam melakukan kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah, hal tersebut terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih dirasa kurang memenuhi keinginan masyarakat.

Melihat fenomena di atas, perlunya inovasi dalam sektor publik untuk memberikan solusi dalam perizinan pelayanan untuk menunjang kualitas pelayan publik. Bagaimana proses munculnya inovasi dan mengembangkannya, hingga pada tahap proses penuangan dalam bentuk yang kongkrit dan legal. Disisi lain, sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut apakah dirasa masih kurang maksimal, sehingga

mengakibat minimnya proses perizinan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **"Inovasi Perizinan Reklame dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo)."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dalam penjelasan di atas, maka muncul beberapa permasalahan yang dapat dijadikan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo?
2. Apa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontibusi Akademis
   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan lebih mendalam pada ilmu administrasi publik, terutama mengenai inovasi perizinan dalam meningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Probolinggo.
   b. Dapat dijadikan informasi dalam perbandingan bagi penelitian terdahulu dan bahan masukan bagi penelitian dimasa yang akan datang dengan judul dan topik serupa.
2. Kontribusi Praktis
   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah dan dinas terkait dalam inovasi perizinan dalam meningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Probolinggo.
   b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, menambah wawasan dan pengetahuan kepada peneliti khususnya mengenai inovasi perizinan dalam meningkatan mutu pelayanan publik di Kota Probolinggo.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dimaksudkan agar penulisan skripsi ini dapat dipahami dengan mudah dan jelas dari masing-masing bab. Secara garis besar sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri atas:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini berisi tentang penjelasan sub-bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang yang menjelaskan tentang alasan pentingnya masalah dijadikan tema penelitian, rumusan masalah yang merupakan bentuk pertanyaan dari masalah yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang, tujuan penelitian yang menunjukkan maksud dilakukannya penelitian, manfaat penelitian yang merupakan harapan yang akan didapat dari penelitian, dan sistematika pembahasan yang menjelaskan runtutan pembahasan disusun secara sistematis.

Bab II: Tinjaun Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan konseptual dan teoritis yang digunakan sebagai dasar untuk mengkaji permasalahan yang ada, sehingga diharapkan dapat menganalisis permasalahan yang terjadi secara tepat. Teori-teori yang digunakan antara lain; Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan, dan Inovasi Pelayanan Publik.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam proses penelitian, yang terdiri dari beberapa sub bab, antara lain; Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber dan Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Analisis Data.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi uraian gambaran umum tentang lokasi dan situs penelitian, serta pemamparan data-data yang didapatkan selama penelitian sesuai dengan rumusan dan fokus permasalahan yang telah ditentukan. Selanjutnya, data-data yang telah dipaparkan dianalisis dengan dasar teori-teori yang sesuai, sekaligus dinterpretasikan sehingga permasalahan yang ada dapat dipahami dengan tepat.

Bab V: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang menjadi bagian akhir dari penulisan. Kesimpulan sebagai pernyataan singkat, jelas, dan padat yang menggambarkan tentang hasil dari pembahasan tentang tema peneilitian yang diangkat. Saran sebagai masukan konstruktif yang berusaha diberikan oleh penulis kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap permasalahan yang sedang dibahas, sehingga diharapkan dapat menambah referensi solusi penyelesaiannya.

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Menurut etimologi kata administrasi berasal dari Bahasa Yunani (Latin) terdiri dari dua kata yaitu "*ad*" dan "*ministrate*" yang berarti membantu, melayanai, atau memenuhi. Yang berarti *administration* sendiri yaitu "pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan"(Syafri, 2012:3). Menurut Pasalong (2012:51) administrasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Publik sendiri berasal dari Bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Menurut Pasalong (2012:57) administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan public secara efektif dan efisien. Rosenbloom sendiri dalam Pasalong (2012:56) bahwa administrasi publik merupakan teori-teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan administrasi publik adalah segala kegiatan dalam pemerintahan yang dilakukan oleh sekelompok orang

secara bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

B. *New Public Management* (NPM)

Dalam Syafir (2012:168-169) istilah *New Public management* (NPM) awalnya dikenal oleh Christopher Hood tahun 1991 sebagai suatu pendekatan yang modern, karena administrasi public (Negara) yang btradisional sudah di anggap tidak sesuai. Fokus NPM yaitu pada desentralisasi, devolusi dan modernisasi pada pelayanan publik. Lahirnya NPM bermuara pada:

1) Manajemen public modern yang memberikan perhatian lebih besar terhadap pencapaian kinerja dan akuntabilitas para manajer
2) Keinginan untuk meninggalkan model birokrasi klasik menuju model organisasi yang lebih fleksibel.
3) Perlunya organisasi membuat tujuan secara jelas, dan perlunya dilakukan pengukuran atas prestasi yang dicapai melalui indikator kinerja dan evaluasi program secara sistematis.
4) Komitmen yang lebih besar dari staf senior (pimpinan) terhadap partai berkuasa/pemerintah saat itu dari pada bersikap netral atau nonpartisan.
5) Fungsi pemerintah akan banyak berhadapan dengan pasar (misalnya tender)
6) Terdapat kecenderungan untuk mengurangi fungsi pemerintah melalui privatisasi dan bentuk lain dari pengadopsian mekanisme pasar.

Menurut Dendhardt dan Dendhardt dalam Wijaya dan Oscar (2014:7-13) paradigma NPM bahwa organisasi dan manajemen yang ada pada sektor publik dianjurkan mengadopsi organisasi dan manajemen pada sektor swasta (private). Wijaya dan Oscar dalam Danu Oktavia (2015:15) menawarkan 10 prinsip pemerintahan yang berjiwa wirausaha, yang menginjeksikan semangat sektor bisnis ke dalam sektor pulik yaitu:

1. Pemerintahan katalis; pemerintahan yang mengarahkan bukan mengayuh.
2. Pemerintahan milik masyarakat; pemerintahan yang memberdayakan bukan melayani.
3. Pemerintah kompetitif; pemerintahan yang menginjeksikan semangat kompetisi dalam pelayanan publik.
4. Pemerintahan yang digerakkan oleh misi; pemerintahan yang mampu merubah orientasi dari pemerintahan yang digerakkan oleh aturan.
5. Pemerintahan yang berorientasi hasil; pemerintahan yang membiayai hasi bukan input.
6. Pemerintahan yang berorientasi pelanggan; pemerintahan yang memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi.
7. Pemerintahan wirausaha; pemerintahan yang menghasilkan profit bukan menghasilkan.
8. Pemerintahan antisipatif; pemerintahan yang berorientasi mencegah bukan penyembuhan.
9. Pemerintahan desentralisasi; merubah pemerintah yang digerakkan oleh hierarki menjadi pemerintahan partisipatif dan kerjasama tim.
10. Pemerintah yang berorientasi pasar; pemerintah yang mendorong perubahan melalui pasar.

Secara umum penerapan yang ada di dalam NPM memiliki tujuan sentral yaitu memberikan kemudahan dan percepatan dengan manajemen publik. Tujuan pokok dari manajemen publik yaitu tercapainya hasil kerja secara lebih efektif dan

efisien, keahlian pegawai yang lebih maju dan mampu membertanggujawabkan kinerjanya.

Dengan penjabaran yang telah dijelaskan, NPM yang menjadi dasar dalam penelitian adalah bagaimana di dalam pemerintahan yang bergerak di sektor publik memiliki rasa persaingan yang tinggi dalam memberikan inovasi-inovasi pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat.

C. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan erat hubungannya dengan kemampuan untuk memberikan jasa terhadap orang lain yang membutuhkan yang mendorong orang lain simpatik. Menurut Lovelock (1991:7) dalam Hardiansyah (2011:10) pelayanan atau service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau alami. Pelayanan public sendiri yaitu setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, menurut Sinambela (2006:5).

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan 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 administrasi yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Savas dalam Trilestari (2004:13) mengatakan bahwa:

> Pelayanan public pada umumnya berkaitan dengan pelayanan barang yang bersifat public *(public goods)* dan *collective goods* disediakan oleh pemerintah maupun *common pool goods*. Ketiga barang layanan tersebut pada prinsipnya berbeda dengan barang yang bersifat privat *(private goods)*. Secara filosofis, pembeda kedua barang tersebut didasarkan pada *consumptions* dan *exclusion*, baik yang bersifat *individual* maupun *joint*.

Adapun Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) untuk keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dengan beberapa denifinisi yang telah dijelsakan di atas, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan atau lembaga yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat baik barang dan jasa. Pelayanan publik yang berkualitas yaitu pelayanan yang mampu mencapai keinginan dan kepuasan masyarakat

2. Asas-asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang asas-asas pelayanan publik adalah

a. Transparansi

Yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak ada pembedaan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Ratminto, 2005:19-20)

Sedangkan menurut Islamy dalam Suryono (2001: 54) bahwa pelayanan publik tedapat lima prinsip pokok, diantaranya:

a. Aksestabilitas

   Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak dan system pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.

b. Kontinuitas

   Tiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

c. Teknikalitas

   Proses pelayanan harus ditanggapi oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan system, prosedur dan istrumen pelayanan.

d. Profitabilitas

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

e. Akuntabilitas

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

Pentingnya asas dan prinsip pelayanan publik apabila menjadi acuan dan diterapkan dalam setiap penyelenggara publik, karena dengan diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan publik dan menjadi acuan maka akan diperoleh pelayanan yang optimal serta tercapainya tujuan dari pelayanan tersebut.

3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2008:129) ada beberapa jenis pelayanan publik, yang meliputi:

a. Jenis pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain. Contohnya jenis pelayanan sertifikat tanah pelayanan IMB, administrasi pelayanan kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian)

b. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengelolahan bahan berwujud fisik temasuk distribusi dan pencapaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai

tambah secara langsung bagi penggunanya. Contohnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

c. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berupa suatu sistem pengoperasiaan tertentu dan pasti. Produk hasilnya merupakan jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

4. Standar Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, yaitu meliputi:

a. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

b. Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan

c. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenui dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

d. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
e. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
f. Biaya pelayanan, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
g. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
h. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
i. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya standar pelayan seperti yang telah dijelaskan, maka penyelenggara pelayanan publik memiliki jaminan tentang kepastian pelayanan publik terhadap penerima layanan. Menurut Hardiyansyah (2011:28) juga berpendapat, yaitu:

> "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan 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 penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan."

Standar pelayanan publik dapat menjadi pedoman baik bagi penyelengara dan penerima pelayanan publik, sehingga penyelenggara dan penerima pelayanan public dapat saling mengawasi dan tidak merasa dirugikan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut, Ibrahim (2008:22). Sedangkan menurut Pasolong (2011:134) salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayanai.

Menurut Sedarmayanti (2004:90) bahwa ada sepuluh dimensi yang menjadi tolak ukur pelayanan publik:

a. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
b. *Reliability*, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat kepada masyarakat.
c. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab tehadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Sehingga memperlancar proses pelayanan.

e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi sehingga terbentuk keakraban antar pemberi dan penerima layanan.

f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko yang akan diterima masyarakat.

h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

i. *Communications*, kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggaran, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayan publik ini memberikan gambaran sejauh mana kualitas mutu pelayanan publik di Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo, dan tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang telah diberikan.

D. Pelayanan Perizinan

1. Definisi Perizinan

Utrecht dalam Sutedi (2011:167) Izin adalah bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga

memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal kongkret, maka perbuatan administrasi negara yang memperkenalkan tersebut bersifat suatu izin (vergunning). Bagir Manan dalam Sutedi (2011:170) menyebutkan bahwa izin dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

Adapun pengertian perizinan menurut Sutedi (2011:168) Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

2. Tujuan Pemberian Izin

Menurut Sutedi dalam bukunya Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik (20011:200) tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian daripada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang. Selain itu tujuan

dari perizinan itu dapat dilihat dari dua sisi yaitu pemerintah dan masyarakat sebagai berikut:

a. Dari sisi pemerintah
1. Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekaligus untuk mengatur ketertiban.
2. Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya, untuk membiayai pembangunan.

b. Dari sisi masyarakat
1. Untuk adanya kepastian hokum
2. Untuk adanya kepastian hak.
3. Untuk memudahkan mendapat fasilitas. Apabila bangunan yang didirikan telah mempunyai izin akan lebih mudah mendapat fasilitas.

Tujuan dari yang dilakukan pemerintah dalam hal perizinan adalah sebuah legalitas untuk pemohon dan mendapatkan izin yang semestinya.

3. Beberapa Elemen Pokok Perizinan

a. Persyaratan

Persyaratan perizinan memiliki beberapa elemen, menurut Sutedi (2011:186) persyaratan merupakan hal yang dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh izin yang dimohonkan. Persyaratan perizinan tersebut berupa dokumen kelengkapan atau surat-surat. Menurut Sutedi (2011:187) bahwa persyaratan dalam proses perizinan menjadi satu yang paling utama. Arah perbaikan system perizinan ke depan, paling tidak memenuhi kriteria sebagai berikut:

1) Tetulis dengan jelas

Regulasi sulit terlaksana dengan baik tanpa tertulis dengan jelas. Oleh karena itu, regulasi perizinan pun harus dituliskan dengan jelas.

2) Memungkinkan untuk dipenuhi

Perizinan harus berorientasi pada asas kemudahan untuk dilaksanan oleh si pengurus izin. Meskipun tetap memperhatikan sasaran regulasi yang bersifat ideal

3) Berlaku universal

Perizinan hendaknya tidak menimbulkan efek diskrimninatif. Perizinan harus bersifat inklusif dan universal.

4) Memperhatikan spesifikasi teknis dan aspek lain yang terkait (termasuk memenuhi ketentuan internasional)

b. Waktu Penyelesaian Izin

Menurut Sutedi (2011:188) waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Tetapi salah satu factor penghambat adalah waktu, menurut Ridwan (2010:163) dengan masalah yang dikeluhkan oleh para pemohon izin, diantaranya:

1) Waktu yang diperlukan mengurus perizinan relative lama karena prosesnya yang berbelit

2) Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan

3) Proses perizinan tergantung pada pola birokrasi setempat

Berkaitan dengan penyelesaian mengurus izin sangatlah diperhitungkan dalam penyesuaian waktu, dengan demikian regulasi dan deregulasi harus memenuhi criteria waktu penyelesaian izin menurut Sutedi (2011:188) sebagai beriku:

1) Disebutkan dengan jelas
2) Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin
3) Diinformasikan secara luas besama-sama dengan prosedur dan persyaratan

c. Biaya Perizinan

Keluhan masyarakat ditandai dengan adanya biaya yang sangat besar dan tidak transparan menyebabkan banyak pelaku pemohon izin yang kurang puas, menurut Ridwan (2010:163) diantaranya:

1) Biaya pengurusan perizinan sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil, karena biaya ini cukup signifikan bila dibandingkan asset maupun omsetnya. Besarnya biaya perizinan seringkali disampaikan secara tidak transparan.
2) Penyebabnya besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk mengurus izizn, dan karena adanya pungutan liar.

Menurut Sutedi (2011:188) biaya tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian izin. Penetapan besaran biaya pelayanan izin perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1) Rincian biaya harus jelas untuk setiap perizinan, khususnya yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
2) Ditetapkan oleh peraturan peerundang-undangan atau dan memperhatikan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

d. Pengawasan Penyelenggara Izin

Salah satu teknik pengawasan yang lazim dilaksanakan adalah pemeriksaan, yaitu kegiatan untuk menilai apakah hasil pemeriksaan yang sebenarnya telah sesuai dengan seharusnya (Bohari, 1995:4). Hal ini merupakan kunci dari suatu keberhasilan yang menjadikan perizinan lebih baik kedepannya. Pengertian pengawasan yang telah dikemukakan oleh Hidayah dalam Bohari (1995:4) yaitu:

> "suatu upaya agar apa yang telah direncanakan sebelumnya diwujudkan dalam waktu yang telah ditentukan serta ubtuk mengetahui kelemahan-kelemahan dan kesulitan-kesulitan dalam pelaksanaan tadi, sehingga berdasarkan pengamatan-pengamatan tersebut dapat diambil suatu tindakan untuk memperbaikinya, demi tercapainya wujud semula".

Menurut Ridwan (2010:106) melaksanakan pengawasan penyelenggara pelayanan public dilakukan dengan cara:

1) Pengawasan melekat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2) Pengawasan fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3) Pengawasan masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Pelaksanaan dengan cara diatas telah sejalan dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikemukakan bahwa pengawasan pelayanan public dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah diberikan arahan mengenai prinsip-prinsip pelayanan perizinan, yaitu antara lain prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, dan tanggung jawab serta kedisiplinan (Sutedi, 2011:190).

E. Inovasi

1. Definisi Inovasi

Menurut West dan Farr dalam Ancok (2012:34) inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Menurut Susanto (2010:158) inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

Inovasi dibutuhkan dalam sektor publik agar dapat memberikan perubahan didalamnya. Menurut Muluk (2008:43) menjelaskan:

> Inovasi merupakan instrument untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumberdaya dan memenuhi kebutuhan secara efektif. Inovasi disektor public dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Inovasi di sektor publik juga bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumberdaya dan keterbatasan anggaran. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan beberapa paparan pengertian yang telah dijelaskan inovasi dalam sektor publik berfungsi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada untuk perbaikan pelayanan sebelumnya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering dugunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami (Suryani, 2008:304). Menurut Rogers dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, tekonologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.Menurut Rogers

dalam LAN (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

- Keuntungan Relatif

  Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

- Kesesuaian

  Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuain dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

- Kerumitan

  Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

- Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase "uji publik", dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

- Kemudahan diamati

  Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Rogers dalam Suryani (2008:305) mendefinisikannya sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu diantara anggota suatu sistem sosial. Menurut Rogers dalam difusi ini terdapat beberapa faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu ada empat faktor:

1) Karakteristik Inovasi (Produk)

Sebuah produk baru dapat dengan mudah diterima oleh konsumen (masyarakat) jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif. Artinya produk baru akan menarik konsumen jika produk tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya di pasar. Contohnya, handphone. Dalam waktu yang relatif pendek telah banyak digunakan oleh masyarakat karena produk tersebut mempunyai keunggulan relatif dibandingkan dengan sarana komunikasi sebelumnya. Faktor produk lain berupa *compability* juga berpengaruh terhadap hasil inovasi. Produk yang kompatibel adalah produk yang

mampu memenuhi kebutuhan, nilai-nilai, dan keinginan konsumen secara konsisten. Faktor ketiga dari karakteristik produk berpengaruh terhadap difusi adalah *kompleksitas*. Semakin komplek, semakin sulit mengoperasikannya, semakin tidak menarik konsumen. Konsumen akan memilih produk yang sederhana dan mudah digunakan. Konsumen lebih menarik menggunakan produk yang lebih sederhana dibandingkan dengan produk yang kesulitan dalam pengoperasiannya. Faktor keempat adalah kemampuan untuk dicoba *(triability).* Produk baru apabila memberikan kemudahan untuk dicoba dan dirasakan oleh konsumen akan menarik bagi konsumen. Dan faktor lain adalah kemampuan untuk dilihat konsumen *(observability). Observability* lebih menunjuk pada kemampuan produk untuk dapat dikomunikasikan kepada konsumen lainnya. Semakin mudah dilihat dan mampu mengkomunikasikan kepada konsumen lain bahwa produk tersebut baru akan semakin menarik karena artinya mampu memberikan petunjuk kepada konsumen lain bahwa dirinya termasuk konsumen yang mengikuti perkembangan.

2) Saluran Komunikasi

Inovasi akan menyebar pada konsumen yang ada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada. Suatu produk baru akan dapat dengan segera dan menyebar luas ke masyarakat (konsumen) jika perusahaan memanfaatkan saluran komunikasi yang banyak dan jangkauannya luas seperti media massa dan jaringan interpersonal.

3) Upaya Perubahan dari Agen

Perusahaan harus mampu mengidentifikasi secara tepat *opinion leader* yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen perusahaan untuk mempengaruhi konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi).

4) Sistem Sosial

Pada umumnya sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan, umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, mempunyai perspektif keluar yang lebih baik dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerimaan ide-ide baru dalam sistem sosial dan anggotanya dapat melihat dirinya dalam peran yang berbeda-beda.

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat tekonologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

1) Manfaat pada Tingkat Proses

a. Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan inoformasi.

b. Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.

c. Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.

d. Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

2) Manfaat pada Tingkat Pengelolaan

a. Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik. b. Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.

c. Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi kepemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

2. Faktor pendukung dan penghambat pengembangan inovasi

Faktor pendukung dalam pengembangan inovasi sektor publik menurut Muluk (2008:49-60):

a. Pengembangan kepemimpinan

Kepemimpinan yang mendukung proses inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi pemerintahan. Kepemimpinan tidak hanya berarti adanya pemimpin yang mendukung proses inovasi namun juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi arahan strategis ini merupakan blue-print kebijakan pengembangan inovasi yang ditaati oleh segenap pihak karena memiliki kekuatan hokum yang lebih kuat.

b. Pengembangan budaya inovasi

Pengembangan budaya inovasi menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun di atas basis social yang luas dan tidak dibatasi oleh periode waktu yang terbatas. Inovasi dibangun dalam kurun waktu yang cukup lama dan hasilnya juga memerlukan waktu yang cukup karena ada proses inovasi yang harus dilalui. Jika suatu organisasi public mampu membangun budaya inovasi akan lebih terjamin dan telah mendarah-daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi.

c. Pengembangan pegawai

Keberhasilan implementasi dari system pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi. Kemampuan berinovasi pegawai akan berkelanjutan jika disediakan akses terhadap teknologi dan pengetahuan mutakhir. Akses terhadap sumber pengetahuan dan keahlian serta sumber pembelajaran adalah sangat penting sehingga harus menjadi

bagian tak terpisahkan dari pengembangan pegawai. *Knowledge sharing* merupakan proses yang dibutuhkan untuk pengembangan pegawai beserta penyediaan aksesnya.

d. Pengembangan tim kerja dan kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena system inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Pembelajaran tim dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras, yakni sebuah tim sinergis yang memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Keberhasilan tim bisa dinilai dari tiga hal yaitu produk dan jasa yang dihasilkan, keberlanjutan tim, dan kepuasan anggota.

e. Pengembangan kinerja inovasi

Inovasi akan sulit dinilai jika tidak disediakan manajemen inovasi. Sementara kinerja institusional merupakan kinerja secara keseluruhan sebuah program atau kebijakan inovasi.perhatian terhadap pengukuran kinerja individual dan institusional adalah sama pentingnya sehingga perlu disiapkan secara simultan. Hal inihal ini perlu dilakukan untuk memudahkan proses kinerja selanjutnya yakni cara memberikan imbalan terhadap baik keberhasilan maupun kegagalan.

f. Pengembangan jaringan inovasi

Inovsi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena inovasi dipengaruhi oleh lingkungan dan mempengaruhi lingkungan pula. Pengembangan jaringan inovasi melibatkan tiga hal penting yakni

identifikasi pihak luar yang harus diibatkan, metode pelibatan pihak luar dan instrumen yang paling efektif dalam memanfaatkan jaringan inovasi. Pihak luar yang dapat dilibatkan dalam jaringan inovasi adalah semua pihak yang bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan yang dibutuhkan untuk beriovasi. Instrument yang paling efektif untuk menyerap dan mengembangkan pengetahuan adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) yang memungkinkan keterlibatan banyak pihak dengan pihak-pihak internal organisasi serta memutuskan *trade-off* antara kualitas dan kuantitas informasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat akan mendorong semua pihak untuk menyerap dan mengembangkan pengetahuan-pengetahuan baru sehingga mendorong munculnya *innovative society*.

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Didasarkan pada permasalahan yang telah dijabarkan, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menggambarkan masalah dalam suatu kondisi, tata cara dalam situasi tertentu, hubungan antar kegiatan, sikap serta proses yang sedang berlangsung. Menurut Kountor (2004: 105), "penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti." Sedangkan Nazir (2003:54) berpendapatan bahwa "penelitian dengan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu sel kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang." Digunakannya jenis penelitian ini adalah bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Kemudian di dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Kountur (2004:16) "penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya adalah data kualitatif, umumnya dalam bentuk narasi atau gambar-gambar." Dipilihnya pendekatan kualitatif sebagai pendekatan dalam penelitian ini sebab penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-

fenomena yang terjadi terkait dengan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Fokus Penelitian

Pentingnya fokus penelitian dalam penelitian kualitatif ialah untuk membatasi studi dan membatasi bidang *inquery*. Tanpa adanya proses penelitian maka peneliti akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperolehnya di lapangan. Karena itu, fokus penelitian memiliki peranan penting dalam memandu dan mengarahkan jalannya penelitian.Melalui fokus penelitian ini, suatu informasi di lapangan dapat dipilah-pilah sesuai konteks permasalahan. Sehingga rumusan masalah dan fokus penelitian saling terkait, karena permasalahan penelitian dijadikan acuan penentuan fokus penelitian meskipun dapat berubah dan berkurang sesuai dengan data yang ditentukan di lapangan.

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fokus penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Pelaksanaan pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo, meliputi:
    a. Prosedur Pelayanan
    b. Persyaratan Pelayanan
    c. Biaya Pelayanan

d. Waktu Pelayanan

2. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Menurut Moleong (2005:76), "cara terbaik dalam penentuan lokasi adalah dengan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan." Sementara itu keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga juga perlu dijadikan sebagai pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kota Probolinggo, sedangkan situs penelitian adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo. Alasan pemilihan lokasi ialah dikarenakan Kota Probolinggo terus mengalami perkembangan yang signifikan dalm pembangunan, terutama dalam bidang investasi da penanaman modal. Secara langsung kondisi tersebut juga mengharuskan Pemerintah Kota Probolinggo dapat memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, sehingga dapat berdampak pada penilaian positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

D. Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis data primer dan sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

   Merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari informan penelitian dalam hal ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo

2. Data Sekunder

   Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang atau penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu. Data sekunder disebut juga data yang tersedia. Pada penelitian ini data sekunder berupa berita dari situs internet, dan literatur-literatur lainnya yang diperoleh dari kepustakaan mengenai program-program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Arikunto (2006:116), "yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh. Subjek disini adalah seseorang atau sesuatu hal atau benda yang dijadikan sumber untuk mendapatkan data-data atau informasi." Lofland dalam Moleong (2005: 157) menjelaskan bahwa, "sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain." Berdasarkan masalah dan fokus penelitian, sumber data dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi tiga jenis yang disingkat dengan 3P, yaitu:

1. *Person* (orang) adalah tempat peneliti bertanya mengenai variabel yang diteliti. Dalam hal ini, *person* yang akan dijadikan objek penelitian adalah informan dari Dispendukcapil Kota Probolingggo.
2. *Paper* (kertas) adalah berupa dokumen, warkat, keterangan, arsip, pedoman, surat keputusan (SK) dan sebagainya. Data yang digunakan dalam penelitian ini berhubungan dengan program-program Dispendukcapil Kota Probolinggo.
3. *Place* (tempat) yakni sumber data keadaan di tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Arikunto (2006:134) mengemukakan bahwa "teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data." Cara menunjukkan pada sesuatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi hanya diperhatikan penggunaannya. Dalam rangka memperoleh data lapangan yang relevan dengan tujuan penelitian, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan *Field Research* (studi lapangan) yaitu merupakan teknik pengumpulan data melalui terjun langsung ke lapangan atau objek penelitian dengan melakukan:

1. Observasi

Observasi merupakan cara dalam mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap program-program Dispendukcapil Kota Probolinggo.

2. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

   Wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan sumber informasi. Sumber informasinya berupa orang (narasumber) yang merupakan sumber data yang berjenis data primer, pada metode ini peneliti berhadapan langsung (tatap muka) dengan narasumber. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan peneliti dengan pihak-pihak yang terkait dengan program-program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo, antara lain:

   a. Kabid Pelayanan Perizinan dan non-Perizinan
   b. Kabid Penanaman Modal
   c. Kabid Data, Informasi, Monitoring, dan Evaluasi
   d. Petugas Pelayanan
   e. Masyarakat

3. Dokumentasi

Dalam memperoleh data yang bersifat sekunder, peneliti menggunakan teknik dokumentasi. Sumber informasinya berupa bahan-bahan tertulis atau tercatat. Pada metode ini, peneliti tinggal mentransfer bahan-bahan tertulis yang relevan pada lembaran-lembaran isian yang telah disiapkan untuk itu, atau merekam sebagaimana adanya. Peneliti memfokuskan pengumpulan data ini melalui data dan arsip dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo. Data yang dikumpulkan juga berasal dari buku-buku yang relevan dengan topik penelitian, jurnal-jurnal perguruan tinggi, penelitian-penelitian terdahulu serta artikel yang termuat di media cetak maupun media elektronik. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Profil Kota Probolinggo
b. Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo
c. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo
d. Buku Panduan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo

F. Instrumen Penelitian

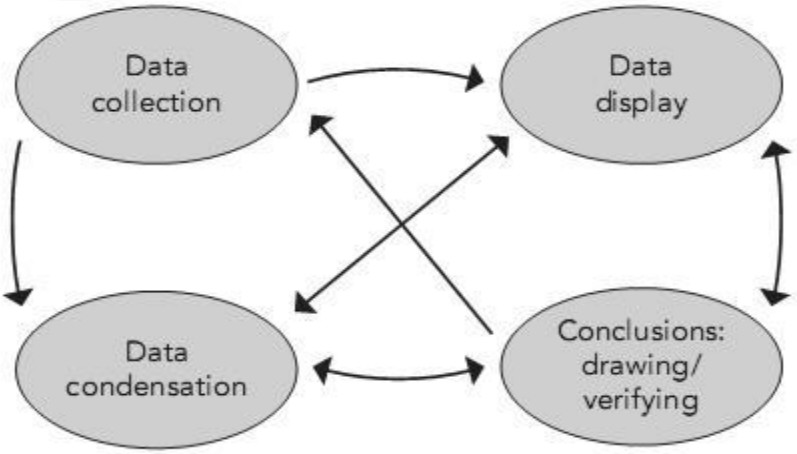
Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena sesuai dengan metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif', dimana dalam pengumpulan datanya lebih banyak tergantung pada diri peneliti itu sendiri. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit karena sekaligus perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya peneliti menjadi pelapor hasil penelitian. Instrumen penunjang yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. Pedoman wawancara (*interview guide*) sebagai panduan wawancara dengan para objek penelitian yang telah diuraikan di atas.
2. Perangkat penunjang yang meliputi catatan lapangan (*field note*) dan alat tulis menulis.

G. Teknik Analisis Data

Setelah keseluruhan proses penelitian telah dilaksanakan maka selanjutnya peneliti mulai melakukan pengolahan dan analisis data yang sebelumnya diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Menurut Sugiyono (2013: 244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapaun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Analisa Data Interaktif yang dikembangkan oleh Miles and Huberman. Model analisa data Miles and Huberman dilakukan secara interaktif dan terus menerus yang meliputi aktivitas yaitu *data condensation* (kondensasi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusions: drawing/ verifying* (penarikan kesimpulan), sebagaimana ditunjukkan pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.1: ***Component of Data Analysis (Interactive Model)***
Sumber: *Miles, Huberman and Saldana* (2014: 33)

1. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi dapat dilakukan dengan cara, data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya, hal ini dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara

dengan berbagai informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo, observasi di ruang pelayanan perizinan, dan studi terhadap beberapa dokumen terkait dengan kebijakan perizinan akan dirangkum dan dipilih sesuai dengan rumusan masalah yang sudah ditetapkan. Proses tersebut dilakukan secara berulang dan terus menerus hingga menghasilkan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Data yang telah dikumpulkan diklasifikasikan selanjutnya disajikan baik dalam bentuk tabel maupun bentuk kalimat atau uraian. Setelah memilah dokumen dan data-data yang ada, peneliti melakukan penyajian data yang sesuai dengan penelitian ini. Dalam hal ini data-data yang sudah didapat berkaitan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan akan disajikan sesuai dengan dua (2) rumusan masalah yakni tentang pelaksanaan pelayanan perizinan reklame dan inovasi yang dilakukna. Data-data pada masing-masing rumusan masalah dipaparkan dalam bentuk uraian naratif yang menjelaskan dan menganalisa tentang permasalahan yang dimaksud.

3. *Conclusions: Drawing/ Verifying* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan/ verifikasi merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat, padat dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan, dan perumusan masalah yang ada.

Setelah dilakukan penyajian data, langkah akhir dari rangkaian analisa data ini adalah membuat kesimpulan dari berbagai data yang didapatkan peneliti saat dilapangan. Dalam hal ini, setelah data-data disajikan dan dianalisa maka dibuat suatu kesimpulan yang menjelaskan poin-poin penting berkaitan dengan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kesimpulan ini juga menjadi jawaban atas rumusan masalah yang sudah dibuat. Proses pembuatan kesimpulan ini dilakukan secara berulang supaya dapat menemukan hasil yg tepat dan relevan.

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Probolinggo

Kota Probolinggo, adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Terletak sekitar 100 km sebelah tenggara Surabaya, Kota Probolinggo berbatasan dengan Selat Madura di sebelah utara, serta Kabupaten Probolinggo di sebelah timur, selatan, dan barat. Probolinggo merupakan kota terbesar keempat di Jawa Timur setelah Surabaya, Malang, dan Kediri menurut jumlah penduduk. Kota ini terletak di wilayah Tapal Kuda, Jawa Timur dan menjadi jalur utama pantai utara yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Bali.

Letak Kota Probolinggo berada pada 7^0 43’ 41’’ sampau dengan 7^0 49’ 04” Lintang Selatan dan 113^0 10’ sampai dengan 113^0 15’ Bujur Timur dengan luas wilayah 56,667 $Km^{2.}$ Di samping itu Kota Probolinggo merupakan daerah *transit* yang menghubungka kota-kota (sebelah timur Kota) yaitu Banyuwangi, Jember, Bondowoso, Situbondo, Lumajang, dengan kota-kota (sebelah barat Kota) yaitu Pasuruan, Malang, dan Surabaya.

Wilayah Kota Probolinggo terletak pada ketinggian 0 sampai kurang dari 50 meter di aatas permukaan air laut. Apabila ketinggian tersebut dikelompokkan atas; ketinggian 0-10 meter, ketinggian 10-25 meter, ketinggian 25-50 meter. Semakin ke wilayah selatan, ketinggian dari permukaan laut semakin besar. Namun demikian seluruh wilayah Kota Probolinggo relatif berlereng (0-2%). Hal

ini mengakibatkan masalah erosi tanah dan genangan cenderung terjadi di daerah ini.

Berdasarkan kondisi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kota Probolinggo Tahun 2006-2025, telah ditetapkan Visi Pembangunan Kota ProbolinggoTahun 2006-2025 adalah: “Probolinggo Yang Sejahtera, Dan Berdaya Saing.” Dalam rangka mewujudkan visi pembangunan Kota Probolinggo tersebut ditempuh melalui 3 (tiga) misi pembangunan sebagai berikut :

1. Menciptakan efisiensi dan efektivitas pembangunan dan pengelolaan sumberdaya daerah.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat.
3. Memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Secara Administratif wilayah Kota Probolinggo dibagi menjadi 5 Kecamatan yaitu, Kecamatan Kademangan, Kedepok, Wonoasih, Mayangan, dan Kanigaran. Adapun batas wilayah administrasi Kota Probolinggo meliputi:

1. Sebelah Utara: Selat Madura
2. Sebelah Timur: Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo
3. Sebelah selatan: Kecamatan Leces, Wonomerto, Sumberasih Kab. Probolinggo
4. Sebelah Barat: Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo**.**

Masing-masing kecamatan di Kota Probolinggo memiliki luas wilayah dan jumlah penduduk yang bervariasi. Luas wilayah dan jumlah penduduk masing-masing kecamatan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

Tabel 4.1

Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kota Probolinggo Tahun 2016

	Kecamatan *Subdistrict*	Luas Wilayah/ *Areas*		Penduduk/*Population*		Kepadatan Penduduk (orang/Km^2)
		Km^2	*Persen*	Jumlah *Numbers*	*Persen*	
	(1)	*(2)*		*(3)*		*(4)*
1	Kademangan	12,754	22,5	39 887	18,1	3 127
2	Kedopok	13,624	24,0	32 046	14,5	2 352
3	Wonoasih	10,981	19,4	32 804	14,9	2 987
4	Mayangan	8,655	15,3	59 643	27,0	6 891
5	Kanigaran	10,653	18,8	56 387	25,5	5 293
	Jumlah	56,667	100	220 767	100	3 896

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo
Source : Population and Civil Registration Services of Probolinggo City

Jumlah penduduk Kota Probolinggo akhir tahun 2016 hasil registrasi penduduk, menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tercatat sebesar 220.767 jiwa. Persentase terbesar di kecamatan Mayangan sebesar 27 persen, disusul Kanigaran 25,5 persen, Kademangan sebesar 18,1 persen, Wonoasih sebesar 14,9 persen dan Kedopok sebesar 14,5 persen. Keseluruhan jumlah penduduk Kota probolingga adalah 220.767 jiwa, yang dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Adapun jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

Tabel 4.2

Jumlah Penduduk Tahun 2016 Berdasarkan Jenis Kelamin

	Kecamatan *Subdistrict*	Penduduk/*Population*		Rasio Jenis Kelamin *Sex Ratio*
		Laki-laki *Male*	Perempuan *Female*	
	(1)	(4)	(5)	(6)
1	Kademangan	19 833	20 054	98,9
2	Kedopok	16 009	16 037	99,8
3	Wonoasih	16 324	16 480	99,1
4	Mayangan	29 486	30 157	97,8
5	Kanigaran	28 012	28 375	98,7
	Jumlah	109 664	111 103	98,70

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo (diolah)
Source : Population and Civil Registration Services of Probolinggo City

Sex Ratio pada akhir tahun 2016 sebesar 98,70, angka ini berarti dari 100 penduduk perempuan terdapat 99 penduduk laki-laki. Apabila ditinjau per kecamatan maka sex ratio Kecamatan Kademangan, Kedopok, Wonoasih, Mayangan, dan Kanigaran sebesar 98,9; 99,8; 99,1; 97,8 dan 98,7.

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo (DPMPTSP)

Pelaksanaan Otonomi Daerah yang mengedepankan kwalitas pelayanan kepada masyarakat, perijinan usaha di daerah terus ditingkatkan kwalitasnya, debirokratisasi maupun deregulasi perijinan tidak lain akan bermuara kepada terciptanya pelayanan prima. Dalam menyongsong era globalisasi tentunya akan terjadi kompetisi yang sangat ketat dalam dunia usaha maupun investasi dimana

akan banyak membutuhkan informasi peluang usaha, pelayanan perijinan ataupun dokumen-dokumen lain.

Terkait dengan penataan perangkat daerah dalam Bidang Perijinan, Pemerintah Kota Probolinggo dengan Keputusan Walikota Probolinggo Nomor 20 Tahun1999 telah membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang pada dasarnya merupakan wadah koordinasi pelayanan terpadu antar Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan di satu tempat/lokasi sesuai dengan batas kewenangan masing-masing instansi.

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, maka ditetapkanlah Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, dimana Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kota Probolinggo diubah statusnya menjadi Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo dan terhitung mulai tanggal 18 Juli 2008 ditetapkan sebagai Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*/OSS).

Kebijaksanaan pembentukan Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo ini didesain sedemikian rupa untuk mengoptimalkan dalam memanfaatkan potensi daerah serta disentralisasi regulasi yang selama ini masih bersifat sentralistik. Juga tidak terlepas dari komitmen awal bahwa Pemerintah Kota Probolinggo akan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, yang pada akhirnya akan bermuara kepada terwujudnya esensi pelaksanaan Otonomi Daerah, sehingga Badan Pelayanan Kota Probolinggo merupakan satu-satunya kelembagaan

pelayanan ijin yang sangat strategis dalam menarik minat para investor, baik lokal maupun mancanegara dalam rangka meningkatkan peluang investasi di Kota Probolinggo.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 46 Tahun 2007 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan di bidang Perijianan sampai saat ini Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo telah menangani 26 (dua puluh enam) jenis perijinan untuk tahun 2010, tahun 2011 menangani 25 (dua puluh lima) jenis perijinan sedangkan tahun 2012 menangani 29 (dua puluh sembilan) jenis perijinan.

Badan Pelayanan Perijinan Kota Probolinggo pada tahun 2008 menerima Sertifikat ISO 9001 : 2000 di Bidang Pelayanan Publik dari Komite Akreditasi Nasional/Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM – 008 – IDN) Jakarta, sehingga Badan Pelayanan Perijinan dengan memiliki Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 yang telah didokumentasikan merupakan acuan dalam menjalankan aktivitasnya serta melakukan kajian ulang terhadap sasaran mutu, dan kemudian diperbaharui dengan penerapan Standar Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada tahun 2010.

Perubahan kelembagaan kembali terjadi ketika kewenangan Penanaman Modal harus menjadi satu dengan pelayanan perizinan sebagaimana adanya regulasi bersama antara Kementerian PAN-RB, Kementrian Dalam Negeri dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM-RI) sehingga Pemerintah Kota Probolinggo menerbitkan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Probolinggo serta Peraturan

Walikota Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, tanggal 9 November 2012 maka nomenklatur Badan Pelayanan Perijinan berganti Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan sebagai PTSP PM.

a. Visi dan Misi DPMPTSP

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah terwujudnya pelayanan perizinan yang prima dan paripurna. Adapun Misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah:

1. Mewujudkan akuntabilitas pelayanan perizinan melalui kemudahan pelayanan dan peyederhanaan prosedur perizinan.
2. Mewujudkan penyediaan data dan informasi perizinan.
3. Meningkatkan peluang dan iklim investasi yang berkelanjutan
4. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui peningkatan sumberdaya organisasi yang professional.

b. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP

Tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempunyai fungsi :

2. Perumusan kebijakan teknis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
3. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanana Perizinan.
4. Pembinaan dan Pelaksanaan Tugas di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Tujuan dan Sasaran DPMPTSP

Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemudahan pelayanan perizinan.
2. Meningkatkan transparasi pelayanan perizinan.
3. Meningkatkan penyediaan data informasi perizinan dan investasi.
4. Meningkatkan promosi dan peluang investasi.
5. Meningkatkan kualitas SDM organisasi
6. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Adapun sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya penyederhanaan prosedur perizinan.
2. Meningkatkan transparansi dan sasaran mutu pelayanan perizinan.

3. Meningkatkan sarana penyebar luasan data/informasi perizinan dan investasi.
4. Mengembangkan potensi dan promosi investasi.
5. Meningkatnya kinerja aparatur dan disiplin aparatur.
6. Meningkatnya kualitas sarana dan prasarana.

d. Komposisi Pegawai DPMPTSP

Salah satu modal untuk meningkatkan kwalitas pelayanan yang prima kepada masyarakat, dalam mewujudkan *One Stop Service* (OSS), maka sumber daya manusia yang ditugaskan sebagai tenaga pelaksana di Badan Pelayanan Perijinan harus betul-betul handal, memiliki produktivitas dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didasarkan Peraturan Walikota No. 36 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Berdasarkan data Personil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, personil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo berjumlah 42 orang, dengan rincian yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 1 orang, yang ditempatkan sebagai Staf Sekretariat: 18 orang, Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP): 14 orang dan Staf Bidang Data, Pelaporan dan Pengaduan: 10 orang.

Adapun personil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo terdiri dari beberapa tingkat pendidikan yaitu Strata II, Stara I, Diploma III, SLTA, dan SLTP/SD (tenaga keamanan, caraka dan pengemudi) sesuai dengan tabel di bawah ini.

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan Personil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata II	3 orang
2	Strata I	12 orang
3	Diploma III	7 orang
4	SLTA	18 orang
5	SLTP / SD (Tenaga Keamanan, caraka & pengemudi)	3 orang
	Total	**43 orang**

Sumber: Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo

e. Struktur Organisasi DPMPTSP

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi;
    a) Sub bagian tata usaha
    b) Sub bagian program
    c) Sub bagian keuangan

3. Bidang Penanaman Modal, membawahi;
    a) Seksi perencanaan dan pengembangan investasi
    b) Seksi promosi dan kerjasama
4. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan, membawahi;
    a) Seksi pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang pembangunan
    b) Seksi pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang perdagangan dan jasa
    c) Seksi pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang kesehatan
5. Bidang Data, Informasi, Monitoring, dan Evaluasi, membawahi;
    a) Seksi data dan informasi
    b) Seksi monitoring, evaluasi dan pelaporan
    6. Bidang Pengawasan dan Advokasi, membawahi;
    a) Seksi pengawasan
    b) Seksi pengaduan dan advokasi
7. Unit Pelaksana Teknis
8. Kelompok Jabatan Fungsional

f. Jenis dan Waktu Pelayanan DPMPTSP

Sebagaimana kewenangan yang telah diberikan Walikota Probolinggo yang tertuang dalam Keputusan Walikota Probolinggo No. 30 Tahun 2012 yang merupakan Tugas Pokok dan Fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo, yang sampai saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota

Probolinggo menangani 29 ijin dengan standart pelayanan perizinan untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab yang terkait dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Adapun dengan persyaratan lengkap dan benar maka akan diproses sesuai waktu yang telah ditentukan dan penyelesaiannya sesuai standart pelayanan minimal. Adapun rincian waktu yang telah ditentukan berdasarkan jenis perijinan dijelaskan dalam tabel berikut.

Tabel 4.4
Waktu dan Retribusi Pelayanan Berdasarkan Jenis Perizinan

No	Jenis Ijin	Waktu Penyelesaian	Retribusi
1.	Izin Mendirikan Bangunan	10 hari	n1
2.	Izin Gangguan	9 hari	n2
3.	Izin Reklame	3 hari	Gratis
4.	Izin Pemakaian Kekayaan Daerah	3 hari	n3
5.	Izin Hiburan	3 hari	Gratis
6.	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol	7 hari	n4
7.	Izin Pemakaman	1 hari	n5
8.	Izin Usaha Perdagangan	3 hari	Gratis
9.	Izin / Persetujuan Prinsip (Rekomendasi Lokasi)	12 hari	Gratis
10.	Izin Persetujuan Prinsip Pendirian RS Swasta	12 hari	Gratis
11.	Izin Usaha Perikanan (IUP)	5 hari	n6

12.	Surat Penangkapan Ikan	5 hari	n7
13.	Surat Pengolahan Ikan	5 hari	n8
14.	Surat Budidaya Ikan	5 hari	Gratis
15.	Tanda Daftar Perusahaan	3 hari	Gratis
16.	Izin Usaha Pariwisata	5 hari	Gratis
17.	Izin Usaha Industri / Tanda Daftar Industri	3 / 5 hari	Gratis
18.	Izin Pengendalian Menara Telekomunikasi	10 hari	n9
19.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	7 hari	Gratis
20.	Izin Perusahaan Peternakan Daerah	14 hari	Gratis
21.	Izin/Tanda Daftar Perusahaan Penggilingan Padi	14 hari	Gratis
22.	Tanda Daftar Peternakan Rakyat	14 hari	Gratis
23.	Izin Undian Berhadiah	7 hari	Gratis
24.	Izin Penempatan Bedak	3 hari	Gratis
25.	Pengelolaan Air Tanah	30 hari	Gratis
26.	Penanganan Tanda Daftar Gudang	5 hari	Gratis
27.	Izin Pembuangan Air Limbah	15 hari	Gratis
28.	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba	3 hari	Gratis
29.	Ijin Usaha Toko Modern	3 hari	Gratis

Sumber: Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo

B. Penyajian Data

Salah satu peran penting dan strategis Pemerintah Daerah adalah melakukan pelayanan public, baik pelayanan public berupa barang, jasa maupun administrasi. Salah satu dari pelayanan public dimaksud adalah pelayanan perijinan. Oleh Pemerintah Kota Probolinggo telah dikeluarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 98 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo, dimana dalam Bab I, Ketentuan Umum, pasal 1, ayat 12 disebutkan bahwa Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Bidang Perdagangan dan Jasa bersama Tim Teknis melaksanakan kegiatan Izin yang meliputi:

a. Izin Reklame;
b. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah;
c. Izin Hiburan;
d. Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
e. Izin Pemakaman;
f. Izin Usaha Perdagangan (SIUP); g. Izin Usaha Perikanan (IUP);
h. Surat Penangkapan Ikan;
i. Surat Pengolahan Ikan;
j. Surat Budidaya Ikan;
k. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
l. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP);
m. Tanda Daftar Industri (TDI);
n. Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK);
o. Izin Perusahaan Peternakan Daerah;
p. Izin / TDP Penggilingan Padi;
q. Tanda Daftar Peternakan Rakyat;
r. Izin Undian Berhadiah;
s. Izin Penempatan Bedak;
t. Penanganan Tanda Daftar Gudang (TDG);
u. Izin Pembuangan Air Limbah;
v. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW);
w. Surat Izin Usaha Toko Modern (SIUTM); dan
v. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman beralkohol (SIUP MB).

Dalam penelitian yang menjadi pusat kajian adalah Izin Reklame. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dapat dinilai dari beberapa aspek pelayanan, yakni prosedur, persyaratan, waktu, dan biaya pelayanan. Penjelasan dari masing-masing aspek pelayanan tersebut dijelaskan di bawah ini:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan berhubungan dengan bagaimana tahapan pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dalam melayani masyarakat untuk perizinan pemasangan reklame. Secara umum prosedur pelayanan perizinan pemasangan reklame sesuai dengan prosedur jenis pelayanan lain yang telah ditentukan. Hal tersebut seperti yang yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yang mengatakan:

> "Salah satu yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan mengajukan ijin reklame adalah prosedur sebagai standar tetap. Prosedur yang ditentukan untuk semua jenis pelayanan sama, termasuk perizinan reklame. Kita samakan supaya masyarakat tidak bingung ketika akan mengurus perizinan. Yang pasti hal itu juga akan mempermudah kita dalam melakukan pelayanan. Prosedur ini kami temple di papan publikasi dinas sehingga masyarakat langsung bisa membaca. Dengan harapan mereka bisa memenuhinya sehingga pelayanan bisa berlangsung sebagaimana dijanjikan" (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Lebih lanjut ia menjelaskan:

> "Secara umum alur pelayanannya seperti ini; masyarakat datang ke kantor, lalu menunjukkan syarat-syarat permohonan izin kepada petugas, lalu petugas memeriksa. Jika disetujui izin akan diproses dan pemohon membayar biaya sesuai jenis layanan yang diminta. Setelahnya masyarakat tinggal menunggu hasilnya selesai sesuai hari yang ditentukan." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan perizinan alurnya sama untuk setiap jenis perizinan, termasuk pemasangan reklame. Prosedur yang bermaksud untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo, sekaligus sebagai cara agar petugas dapat melakukan pelayanan secara mudah dan cepat. Secara umum alur perizinan yang ditetapkan ialah masyarakat datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Tahap pertama petugas melakukan pemeriksaan persyaratan, tahap kedua jika persyaratan lengkap maka permohonan akan disetujui, tahap ketiga permohonan izin diproses, tahap terakhir pemohon membayar biaya sesuai dengan tarif pada masing-masing jenis pelayanan. Hal ini dijelaskan pada alur prosedur pelayanan sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo
2. Pemeriksaan persyaratan oleh pegawai pelayanan
3. Pemeriksaan berkas dan persetujuan
4. Pemrosesan izin
5. Pembayaran kasir (Apabila dikenakan tarif)

6. Penerbitan izin

Setelahnya pemohon tinggal menunggu hasil perizinan selesai. Alur tersebut sesuai dengan bagan alur pelayanan pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.1: Alur Pelayanan Perizinan di BPMPP Kota Probolinggo
Sumber: Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo

Berkaitan dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan tersebut masyarakat memberikan beberapa pendapat, seperti yang disampaikan oleh MF saat melakukan pengurusan izin pemasangan reklame:

> "Saya tadi mengurus izin reklame iklan penjualan, nah saya menilai pelayanan yang dilakukan tidak berbelit. Alurnya mudah dan cepat. Saya merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan petugas.." (Wawancara, 15 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Hal senada juga disampaikan oleh RS saat melakukan permohonan izin gangguan:

> "Saya mengurus izin gangguan atau HO. Saya datang dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan. Setelah antri beberapa menit saya dipanggil petugas. Saya menyerahkan syarat-syaratnya. Petugas memeriksanya, lalu beberapa saat mengabarkan jika permohonan saya disetujui. Lalu saya diarahkan untuk membayar di kasir. Begitu saja, mudah menurut saya." (Wawancara, 15 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Tanggapan masyarakat di atas memberikan informasi bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap prosedur dan kinerja yang dilaksanakan oleh petugas. Masyarakat menilai alur pelayanan yang dilalui saat melakukan pengurusan izin mudah, cepat, dan tidak rumit. Kondisi demikian membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga secara umum dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo ialah mudah dan sederhana. Hal tersebut dimaksudkan agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan secara efektif dan efisien.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan berhubungan dengan syarat-syarat administratif yang diperlukan agar mendapatkan teknis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Persyaratan administratif menjadi hal mendasar yang penting dan harus dipenuhi oleh masyarakat sebelum melakukan pelayanan. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yang mengatakan:

> "Persyaratan administratif adalah hal penting, dan masyarakat harus melengkapinya sebelum datang kesini untuk melakukan pelayanan perizinan. Syarat administrasi yang lengkap akan memudahakan dalam pelayanan. Otomatis pelayanan juga bisa cepat selesai." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Pernyatan serupa juga disampaikan oleh Kabid Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yang mengatakan:

> "Kami mempunyai janji pelayanan; *anda datang dengan persyaratan lengkap, kami selesaikan dengan cepat*. Dengan motto tersebut kami menjamin siapapun yang akan mengurus perizinan dengan membawa persyaratan yang lengkap, maka akan kami layani dengan segera. Itu adalah komitmen kami dalam pelayanan." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa persyaratan administratif merupakan hal penting yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai syarat ketika akan melakukan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Kelengkapan persyaratan juga akan mendukung terciptanya pelayanan yang cepat. Komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dalam memberikan pelayanan dengan cepat salah satunya didasari oleh kelengkapan persyaratan administrasi yang dibawa oleh masyarakat sesuai dengan permohonan izin yang diinginkan. Hal tersebut sebagaimana yang terkandung dalam janji pelayanan, yakni "anda datang dengan persyaratan lengkap, kami selesaikan dengan cepat".

Pelayanan izin reklame menjadi salah satu jenis pelayanan yang sering dilakukan oleh masyarakat. Persyaratan untuk jenis pelayanan tersebut telah tertulis Buku Panduan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yang mengatakan:

> "Jenis pelayanan yang ada disini sangat banyak, syarat-syarat yang harus dilengkapi juga berbeda-beda antar satu dengan yang lainnya. Sehingga untuk memudahkan masyarakat supaya mengetahui apa-apa saja persyaratannya, maka kami membuat Buku Panduan Pelayanan. Di dalamnya terdapat macam-macam jenis pelayanan yang tersedia sekaligus ketentuan persyaratannya. Masyarakat bisa memintanya di kantor." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Berdasarkan pernyataan di atas dijelaskan bahwa ketentuan persyaratan untuk setiap jenis pelayanan sudah tercantum di dalam Buku Panduan Pelayanan yang telah dibuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo, termasuk di dalamnya adalah ketentuan persyaratan perizinan reklame. Adanya buku panduan pelayanan tersebut dimaksudkan agar masyarakat dengan mudah mengetahui syarat-syarat administratif yang harus dilengkapi ketika akan mengurus perizinan. Masyarakat dapat meminta langsung buku panduan pelayanan tersebut di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Berhubungan dengan persyaratan izin reklame, maka syarat-syarat administratif yang harus dilengkapi sesuai ketentuan di dalam buku panduan pelayanan tersebut

adalah sebagai berikut (Buku Panduan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo, yaitu :

1) Mengisi formulir pendaftaran bermateri Rp.6.000,-
2) Fotocopy KTP pemohon
3) Mengajukan permohonan Izin Reklame ke Walikota Probolinggo
4) Melampirkan fotocopy bukti persetujuan penggunaan jalan dari:
   - Untuk jalan kota dari Dinas Pekerjaan Umum Kota Probolinggo
   - Untuk jalan provinsi dari UPT Pemeliharaan Jalan Provinsi Jawa Timur di Probolinggo
   - Apabila menggunakan ruas jalan yang menjadi bagian dari taman kota maka harus mendapat persetujuan dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Probolinggo
5) Gambar atau denah lokasi
6) Melampirkan fotocopy IMB dan Izin Gangguan/ HO (untuk reklame permanen ukuran minimal 24 m^2)
7) Surat Kuasa bermaterai Rp.6.000,-
8) Melampirkan fotocopy SSPD
9) Membuat surat pernyataan kesanggupan menanggung segala resiko yang terjadi Rp.6.000,-

Berdasarkan ketentuan persyaratan di dalam buku panduan pelayanan, maka syarat-syarat administrasi izin reklame meliputi 9 item kelengkapan yang terdiri dari formulir permohonan, KTP pemohon, permohonan izin reklame ke Walikota Probolinggo, bukti persetujuan dari Dinas Pekerjaan

Umum, UPT Pemeliharan Jalan Provinsi, Dinas Lingkungan Hidup Kota Probolinggo, gambar/ denah lokasi, fotocopy IMB Dan HO, surat kuasa, lampiran SSPD, dan surat pernyataan kesanggupan menanggung resiko. Semua persyaratan tersebut harus dilengkapi oleh pemohon agar mendapatkan rekomendasi izin untuk memasang reklame yang dikehendaki. Jika pemohon dapat membawa semua item dengan lengkap, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolnggo akan melayani dengan cepat sesuai janji pelayanan yang dijanjikan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan berhubungan dengan tarif yang dikenakan kepada masyarakat untuk tiap jenis pelayanan perizinan. Biaya pelayanan bervariasi untuk setiap jenis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yang mengatakan:

> "Untuk biaya pengurusan perizinan harus dibedakan dengan pajak. Kita biasa menyebutnya dengan retribusi perizinan. Nah tiap jenis pelayanan retribusinya bermacam-macam, ada yang gratis, ada yang dikenakan biaya. Tapi dari beberapa jenis pelayanan, hampir semuanya gratis." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Hal senada juga disampaikan oleh Kabid Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yang menyatakan:

> "Memang, disini retribusi pelayanannya rata-rata gratis. Dari 29 jenis pelayanan yang tersedia, 9 jenis pelayanan berbayar dan sisanya gratis. Termasuk izin reklame juga gratis. Tidak adanya tarif biaya supaya memudahkan masyarakat." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa biaya pelayanan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo terdiri dari 2 macam, yakni berbayar dan gratis. Istilah yang digunakan untuk biaya pelayanan tersebut ialah retribusi. Terdapat 9 jenis pelayanan yang dikenakan retribusi, dan 20 jenis pelayanan lainnya bersifat gratis atau tidak dikenakan retribusi. Salah satu jenis pelayanan, yakni izin reklame, juga tidak dikenakan retribusi pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo mempunyai maksud dengan penggratisan biaya pelayanan tersebut ialah agar masyarakat memperoleh kemudahan biaya dalam pengurusan perizinan, sehingga secara tidak langsung semakin proaktif dalam membantu pemerintah merapikan urusan perizinan.

Berkaitan dengan biaya pelayanan yang telah ditetapkan tersebut masyarakat memberikan beberapa pendapat, seperti yang disampaikan oleh MF saat melakukan pengurusan izin pemasangan reklame:

> "Saya tadi mengurus izin reklame iklan penjualan, nah saya menilai pelayanan yang dilakukan tidak berbelit. Alurnya mudah dan cepat.

> Saya merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan petugas. Selain itu biaya juga gratis. Harapannya pelayanan yang baik seperti ini terus dipertahankan." (Wawancara, 15 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Hal senada juga disampaikan oleh WS saat melakukan permohonan izin gangguan:

> "Saya baru pertama kali kesini untuk mengurus izin SIUP. Setelah menyerahkan syarat-syarat kan petugas bertanya-tanya. Lalu saya diarahkan untuk petugas selanjutnya. Saya kira harus bayar, ternyata gratis. Ya saya merasa terbantu akhirnya." (Wawancara, 15 Juni 2017, di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Tanggapan masyarakat di atas memberikan informasi bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap biaya pelayanan perizinan. Masyarakat merasa senang dengan tidak adanya biaya pelayanan untuk beberapa jenis pelayanan. Masyarakat juga berharap pelayanan yang sudah baik tersebut terus dipertahankan. Tanggapan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa ada kesinambungan antara maksud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo untuk memberikan kemudahan pelayanan dengan harapan masyarakat agar kualitas pelayanan dapat dilakukan secara konsisten.

4. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan berhubungan dengan berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dalam melakukan satu jenis pelayanan, serta

berapa lama pula proses perizinan akan dapat diselesaikan. Untuk pelayanan izin reklame waktu yang dibutuhkan untuk satu kali pelayanan ialah antara 15 hingga 20 menit. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yang menyatakan:

> "Waktu pelayanan yang dibutuhkan memang bervariasi. Tapi kami memberi ketentuan maksimal 30 menit. Untuk izin reklame biasanya antar 15 hingga 20 menit sudag bisa selesai." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Hal senada juga disampaikan oleh petugas pelayanan perizinan yang mengatakan:

> "Untuk semua tahap pelayanan reklame mulai dari pengecekan syarat-syarat administrasi hingga selesai biasa dapat kita lakukan dalam waktu 20 menit. Kita berusaha melayani masyarakat secara cepat dan tepat." (Wawancara, 15 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa untuk satu kali pelayanan perizinan reklame membutuhkan waktu antara 15 hingga 20 menit. Waktu tersebut terhitung saat pemohon menyerahkan berkas-berkas persyaratan, hingga proses pelayanan selesai. Pelayanan yang cepat dan tepat sebagai bentuk upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berkaitan dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan tersebut masyarakat memberikan beberapa pendapat, seperti yang disampaikan oleh JN saat melakukan pengurusan izin pemasangan reklame:

> "Saya tadi datang kesini jam 10 pagi. Lalu saya menunggu antrain sekitar 10 menit. Lalu saya dipanggil petugas. Petugas meminta saya memberikan berkas kelengkapan yang saya bawa. Saya mengikuti saja proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Saya perkirakan waktu yang dibutuhkan untuk melayani sekitar 15 hingga 20 menit. Menurut

> saya waktu itu tidak terlalu lama." (Wawancara, 15 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Pendapat di atas menggambarkan bahwa dalam memperoleh pelayanan izin reklame dibutuhkan waktu sekitar 15 hingga 20 menit. Masyarakat menilai waktu tersebut tidak lama untuk satu kali pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan izin reklame ialah kisaran waktu antara 15 hingga 20 menit. Waktu tersebut terhitung ketika pelayanan dimulai hingga selesai.

Hal kedua yang berkaitan dengan waktu pelayanan ialah berapa lama waktu yang dibutuhkan agar proses perizinan dapat diselesaikan. Secara umum waktu penyelesaian tiap jenis perizinan dihitung dengan hitungan hari. Lama hari yang dibutuhkan bervariasi, ada yang cepat hanya satu hari, ada juga yang mencapai 30 hari. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pobolinggo yang mengatakan:

> "Lama penyelesaian untuk tiap jenis pelayanan bervariasi, ada yang satu hari selesai, ada juga yang lama hingga 30 hari. Ada juga yang 3 atau 5 hari sudah selesai. Perbedaan waktu tersebut sesuai dengan pelayanan yang diminta. Kalo izin reklame biasanya 3 hari kerja selesai." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Hal senada juga disampaikan oleh Kabid Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pobolinggo yang mengatakan:

> "Masing-masing jenis pelayanan memang waktu penyelesainnya berbeda-beda. Yang paling cepet itu ya izin pemakaman, satu hari

> selesai. Kalo reklame 3 hari dijamin selesai. Izin budidaya ikan 5 hari, HO 10 hari. Yang paling lama yaitu izin pengelolaan air tanah, butuh waktu 30 hari karena prosesnya panjang." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian untuk setiap jenis pelayanan lamanya bermacam-macam. Ada pelayanan yang bisa diselesaikan 1 hari, 3 hari, 5 hari, 10 hari, hingga yang paling lama ialah 30 hari. Untuk proses penyelesaian izin reklame sendiri membutuhkan waktu 3 hari kerja. Perbedaan waktu penyelesaian masing-masing jenis pelayanan tergantung pada lamanya proses yang dilakukan.

5. Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan perizinan dimaksudkan agar pelayanan perizinan dapat dilakukan secara lebih mudah, cepat, dan tepat. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pobolinggo bertujuan supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Hal tersebut seperti yang disampaikan Kabid Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pobolinggo yang menyatakan:

> "Kita harus punya komitmen melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang sudah kita berikan. Untuk itu kita melakukan cara atau inovasi terhadap pelaksanaan pelayanan. Bentuk inovasi pelayanan yang kita buat adalah pelayanan secara online. Tujuan dengan adanya pelayanan online ini supaya masyarakat dapat lebih mudah dan cepat dalam mengurus perizinan.." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat tekonologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

1) Manfaat pada Tingkat Proses
   a. Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan inoformasi.
   b. Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
   c. Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
   d. Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.
2) Manfaat pada Tingkat Pengelolaan
   a. Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.
   b. Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.

c. Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi kepemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pobolinggo juga melakukan inovasi guna memperbaiki pelayanan yang sudah dilakukan. Inovasi yang dilakukan ialah dalam bentuk pelayanan bersifat online. Tujuan inovasi pelayanan secara online ialah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses perizinan sekaligus agar pelayanan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Lebih lanjut ia menjelaskan:

> "Nah, pelayanan secara online ini sudah diatur dengan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 57 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Online. Secara umum tujuan dari adanya peraturan walikota itu adalah agar pelayanan perizinan dapat memanfaatkan sarana online dalam kegiatan pelayanannya. Detailnya sudah dijelaskan di peraturan tersebut." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Penjelasan di atas memberikan informasi bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pobolinggo berbentuk pelayanan perizinan secara online. Dasar hukum pelaksanaan inovasi pelayanan online tersebut diatur dalam Peraturan

Walikota Probolinggo Nomor 57 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Online. Tujuan dilakukannya pelayanan secara online ialah agar masyarakat semakin mudah, sederhana, dan cepat dalam melakukan perizinan, termasuk di dalamnya izin reklame.

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanaan secara online yang diinovasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo maka dalam Pasal 2 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 57 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Online dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan berdasarkan azas:

a. Kepastian hukum
b. Keterbukaan
c. Akuntabilitas
d. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal negara
e. Efisien dan berkeadilan

Sesuai penjelasan pasal 2 peraturan tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan secara online didasarkan atas 5 azas utama, yakni kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, keadilan, dan efisien. Azas tersebut menjadi landasan yang menuntun pelaksanaan pelayanan perizininan online. Secara bersamaan azas tersebut juga menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo.

Prosedur pelayanan perizinan online juga mempunyai mekanisme dan prosedur yang harus diketahui oleh masyarakat. Hal tersebut supaya masyarakat yang ingin mengakses pelayanan secara online mengetahui bagaimana tata cara

pengoperasian layanan tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut Kabid Informasi, Data, Monitoring, dan Evaluasi menyatakan:

> "Kita telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan perizinan, termasuk pelayanan bersifat online tersebut. Kita melakukan sosialisasi melalui kantor kelurahan dan kecamatan se-Kota Probolinggo. Tujuannya masyarakat paham prosedur pelayanan." (Wawancara, 15 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan prosedur pelayanan perizinan, baik pelayanan secara manual maupun online. Adanya sosialisasi agar masyarakat memahami mekanisme dan prosedur dalam melakukan proses pelayanan perizinan. Adapaun prosedur pelayanan perizinan online ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.2: Prosedur Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kota Probolinggo
Sumber: Lampiran Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 57 Tahun 2017

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan online dilakukan dengan cara, pertama pemohon meangkses website dengan alamat pelayananperizinan.probolinggokota.go.id/portal. Kedua, pemohon mengisi form pendaftaran online dengan memilih menu pendaftaran online. Setelah selesai mengisi pemohon mencetak bukti pendaftaran. Ketiga, pemohon melakukan *login* dan memilih pilihan permohona sementara. Keempat, pemohon mengisi data diri. Kelima, pemohon memlih jenis pelayanan perizinan yang diminta, lalu mencetak bukti pendaftaran. Setelah proses selesai pemohon/ masyarakat bisa datang ke kantor untuk mengambil surat izin yang dimintanya

sesuai ketentuan hari yang telah ditentukan. Proses pelayanan secara online tersebut memperlihatkan kemudahan metode pelayanan dalam mengurus perizinan.

Program inovasi lainnya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah pelayanan jemput bola. Hal ini dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan agar masyarakat lebih mudah dalam pengurusan perizinan. Adapun bentuk program ini dapat dilakukan dengan mobil-mobil pelayanan publik yang berhenti di tempat-tempat umum untuk melayani pemohon dan menjemput berkas pemohon dan pembayaran agar masyarakat tidak perlu antri lama jika mengurus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Hal tersebut seperti yang disampaikan Kabid Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pobolinggo yang menyatakan:

> "Kita juga memiliki pelayanan jemput bola, dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyediakan mobil dan motor pelayanan publik yang berfungsi memberikan pelayanan terhadap masyarakat, untuk mobil menerima pelayanan di tempat-tempat umum, sedangkan motor untuk mengantarkan berkas yang telah jadi kepada pemohon yang berhalangan pada saat itu untuk mengambil berkasnya. Tujuan dengan adanya pelayanan jemput bola ini supaya masyarakat dapat lebih mudah dan cepat dalam mengurus perizinan.." (Wawancara, 14 Juni 2017, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo juga telah menyediakan motor pelayanan, yang berfungsi untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus proses perizinan,

pada saat masyarakat mengurus perizinan terdapat waktu pelayanan yang dimana masyarakat tidak semua dapat mengambil berkas yang telah ditentukan waktu penyelesaiannya, disini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo memberikan pelayanan berupa motor pelayanan sebagai pengantar berkas yang telah diproses kepada pemohon.

C. Analisis Data

Menurut Sinambela (2006) Pelayanan publik ialah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pengertian tersebut sejalan dengan pengertian pelayanan Publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yaitu 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas dibutuhkan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang prima, dalam artian memberi kepuasan terhadap masyarakat yang mengurus sebuah perizinan dengan pelayanan yang tidak mengecewakan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “pelayanan sepenuh hati” yang berasal dari diri sendiri

yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Adapun Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang asas-asas pelayanan publik adalah

1. Transparansi
   Yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
   Yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
   Mendorong adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan.
5. Kesamaan hak
   Tidak diskriminatif dalam arti tidak ada pembedaan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Pentingnya asas dan prinsip pelayanan publik apabila menjadi acuan dan diterapkan dalam setiap penyelenggara publik, karena dengan diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan publik dan menjadi acuan maka akan

diperoleh pelayanan yang optimal serta tercapainya tujuan dari pelayanan tersebut.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, yaitu meliputi:

1. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
3. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenui dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
5. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. Biaya pelayanan, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
7. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
9. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya standar pelayan seperti yang telah dijelaskan, maka penyelenggara pelayanan publik memiliki jaminan tentang kepastian pelayanan publik terhadap penerima layanan.

Pelaksanaan pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo merupakan salah satu pelayanan publik dengan jenis pelayanan bersifat administratif. Sebagai bentuk pelayanan publik maka pelayanan perizina reklame tersebut harus

mempunyai standar pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sehingga standar pelayanan publik diperlukan untuk mengetahui pedoman penyelenggaraan pelayanan sekaligus acuan penilaian kualitas pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo.

Berdasarkan penyajian data yang telah di sampaikan diatas, bahwa dalam pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo aspek-aspek pelayanan publik yang baik dan benar. Hal ini senada dengan prinsip dan asas pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatakan bahwa asas-asas pelayanan publik ialah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban. Berdasarkan hal tersebut sesuai dengan apa yang peneliti dapatkan. Pada saat peneliti dilapangan, bahwa pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sesuai dengan asas-asas dan aspek tersebut. Hal itu dapat dilihat dari akuntabilitas yaitu informasi untuk pelayanan pembuatan izin reklame telah dipublikasikan dengan bentuk

website beserta bagan alu, kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Yang dimaksud dalam hal ini adalah bahwa pemohon pengurus perizinan reklame apabila berkas perizinan kurang atau tidak lengkap maka akan disuruh untuk melengkapi berkas tersebut. Hal itu juga berlaku untuk pemberi pelayanan bahwa apabila berkas tersebut telah lengkap dan diproses berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Sedangkan menjunjung tinggi akan asas kesamaan hak, yaitu tidak mentolerir bahwa seseorang tersebut mempunyai ekonomi yang tinggi atau tidak, akan tetapi berkas prosedur permohonan perizinan reklame tetap diproses berdasarkan nomor urut atau nomor antrian.

Aspek-aspek yang terkandung di dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan pada Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan bahwa Komponen Standar Pelayanan yang berhubungan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi; (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) jangka waktu pelayanan, (4) biaya/ tarif, (5) produk pelayanan, dan (6) penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Penjelasan masing-masing aspek tersebut dijelaskan di bawah ini:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Prosedur pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo secara umum sama dengan prosedur pelayanan jenis perizinan lain. Alur pelayanan perizinan tersebut meliputi, tahap pertama petugas melakukan pemeriksaan persyaratan, tahap kedua jika persyaratan lengkap maka permohonan akan disetujui, tahap ketiga permohonan izin diproses, tahap terakhir pemohon membayar biaya sesuai dengan tarif pada masing-masing jenis pelayanan. Setelah semua proses pelayanan dilakukan pemohon tinggal menunggu hasil perizinan selesai sesuai ketentuan hari yang telah ditetapkan. Prosedur tersebut menunjukkan alur yang mudah dan sederhana.

Prosedur pelayanan perizinan reklame yang jelas dan sederhana merupakan bentuk efisiensi pelayanan yang berusaha diwujudkan oleh BPMPP Kota Probolinggo. Hal ini sesuai dengan apa yang telah peneliti dapatkan di lapangan, bahwa pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo telah menerapkan prosedur pelayanan yang jelas terkait dengan perizinan, prosedur tersebut berupa bagan alur permohonan yang di tempel pada dinding atas gedung pada saat masuk kantor di bagian pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo, tidak hanya itu prosedur pelayanan untuk persyaratan perizinan juga dapat diminta melalui loket pelayanan serta dapat juga

dilihat melalui website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo.

Efisiensi pelayanan tersebut menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Jika dilihat maka prosedur pelayanan yang jelas dan sederhana secara positif juga mendukung keberhasilan pencapaian motto pelayanan, yakni cepat, mudah, transparan, dan pasti. Alasannya ialah bahwa efisensi pelayanan yang di dalamnya terdapat efisiensi prosedur sama artinya dengan mendukung terciptanya efisiensi waktu, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Efisiensi pada aspek waktu dan prosedur akan mewujudkan efektifitas pelayanan, sehingga keduanya merupakan penentu tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Masyarakat menilai prosedur pelayanan perizinan reklame yang ditetapkan adalah mudah, cepat, dan tidak rumit. Penilaian positif dari masyarakat mengindikasikan bahwa BPMPP Kota Probolinggo dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kondisi tersebut membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Adanya respon baik dari masyarakat merupakan modal penting dalam melaksanakan yang berkualitas.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan perizinan memiliki beberapa elemen, menurut Sutedi (2011:186) persyaratan merupakan hal yang dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh izin yang dimohonkan. Persyaratan perizinan tersebut berupa dokumen kelengkapan atau surat-surat.

Menurut Sutedi (2011:187) bahwa persyaratan dalam proses perizinan menjadi satu yang paling utama. Arah perbaikan system perizinan ke depan, paling tidak memenuhi kriteria sebagai berikut:

a. Tetulis dengan jelas

Regulasi sulit terlaksana dengan baik tanpa tertulis dengan jelas. Oleh karena itu, regulasi perizinan pun harus dituliskan dengan jelas.

b. Memungkinkan untuk dipenuhi

Perizinan harus berorientasi pada asas kemudahan untuk dilaksanan oleh si pengurus izin. Meskipun tetap memperhatikan sasaran regulasi yang bersifat ideal

c. Berlaku universal

Perizinan hendaknya tidak menimbulkan efek diskrimninatif. Perizinan harus bersifat inklusif dan universal.

Memperhatikan spesifikasi teknis dan aspek lain yang terkait (termasuk memenuhi ketentuan internasional)

Persyaratan pelayanan merupakan hal yang harus dipenuhi pemohon untuk dapat memperoleh pelayanan yang dimohonkan. Persyaratan tersebut berupa kelengkapan berkas-berkas administrasi yang telah ditentukan sesuai dengan jenis pelayanan. Persyaratan pelayanan perizinan reklame telah tercantum dalam Buku Panduan Pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Maksud dengan adanya panduan tersebut ialah agar masyarakat dapat secara mudah mengetahui syarat-syarat yang ditentukan dalam pengurusan perizinan reklame. Pemahaman

yang baik tentang persyaratan pelayanan akan membuat masyarakat dapat memenuhi kelengkapan persyaratan pelayanan secara tepat.

Kelengkapan persyaratan pelayanan menjadi hal yang penting diperhatikan oleh masyarakat sebelum melakukan proses perzinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Persyaratan yang lengkap akan mendukung terlaksananya pelayanan yang cepat dan tepat. Hal tersebut sesuai dengan janji pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yang berbunyi;"*Anda datang dengan persyaratan lengkap, kami selesaikan dengan cepat.*" Sehingga adanya kesungguhan masyarakat dalam melengkapi persyaratan perizinan secara tidak langsung akan mewujudkan janji pelayanan yang ada. Kondisi demikian akan saling membawa keuntungan bagi penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Penyelenggara dapat melaksanakan janji pelayanannya, dan masyarakat akan merasa puas dalam mendapatkan pelayanan yang cepat.

Sutedi (2011) menjelaskan bahwa untuk memperbaiki sistem perizinan, maka persyaratan pelayanan harus memenuhi kriteria tertulis dengan jelas, memungkinkan untuk dipenuhi, berlaku universal, dan memperhatikan spesifikasi teknis. Jika dilihat, persyaratan perizinan reklame yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo telah memenuhi kriteria-kriteria tersebut. Kriteria tertulis dengan jelas terwujud dengan adaya buku panduan pelayanan. Semua item aministrasi yang ditetapkan juga dapat dipenuhi oleh masyarakat karena sifatnya yang dapat

diakses oleh semua orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratan perizinan reklame bersifat jelas, mudah, dan dapat dipenuhi oleh. Hal tersebut merupakan upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

3. Biaya Pelayanan

Keluhan masyarakat ditandai dengan adanya biaya yang sangat besar dan tidak transparan menyebabkan banyak pelaku pemohon izin yang kurang puas, menurut Ridwan (2010:163) diantaranya:

1) Biaya pengurusan perizinan sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil, karena biaya ini cukup signifikan bila dibandingkan asset maupun omsetnya. Besarnya biaya perizinan seringkali disampaikan secara tidak transparan.
2) Penyebabnya besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk mengurus izizn, dan karena adanya pungutan liar.

Menurut Sutedi (2011:188) biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian izin. Penetapan besaran biaya pelayanan izin perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1) Rincian biaya harus jelas untuk setiap perizinan, khususnya yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.

2) Ditetapkan oleh peraturan peerundang-undangan atau dan memperhatikan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo diberikan secara gratis atau tidak dipungut biaya. Ketetapan ini tertuang dalam buku panduan pelayanan yang memperlihatkan bahwa dari 29 jenis pelayanan, 20 jenis pelayanan bersifat gratis atau tidak dikenakan retribusi, dan 9 jenis pelayanan dikenakan retribusi pelayanan. Perizinan reklame merupakan salah satu jenis pelayanan yang tidak dikenakan retribusi.

Pelayanan perizinan reklame yang bersifat gratis merupakan komitmen Pemerintah Kota Probolinggo dalam melaksanakan yang terjangkau dan tidak memberatkan bagi masyarakat. Pelayanan yang dapat menjangkau semua lapisan masyarakat menjadi syarat suatu pelayanan publik mendapat tanggapan yang baik oleh masyarakat. Masyarakat akan bersikap proaktif dalam membantu pemerintah agar dapat melaksanakan kebijakannya secara baik, dalam hal ini ialah masyarakat menjadi antusias mengurus perizininan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo.

4. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian adalah yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan (Sutedi,2011:188). Tetapi salah satu factor penghambat adalah waktu, menurut Ridwan (2010:163) dengan masalah yang dikeluhkan oleh para pemohon izin, diantaranya:

1) Waktu yang diperlukan mengurus perizinan relative lama karena prosesnya yang berbelit.
2) Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan

Proses perizinan tergantung pada pola birokrasi setempat Berkaitan dengan penyelesaian mengurus izin sangatlah diperhitungkan dalam penyesuaian waktu, dengan demikian regulasi dan deregulasi harus memenuhi criteria waktu penyelesaian izin menurut Sutedi (2011:188) sebagai beriku:

1) Disebutkan dengan jelas
2) Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin
3) Diinformasikan secara luas besama-sama dengan prosedur dan persyaratan.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu yang dibutuhkan dalam perlayanan perizinan reklame meliputi waktu pelayanan pendaftaran dan proses penyelesaian izin hingga surat izin terbit. Waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pendaftaran ialah sekitar 15 hingga 20 menit. Sedangkan proses penyelesaian hingga surat izin terbit membutuhkan waktu 3 hari. Waktu pelayanan tersebut menjadi standar pelayanan

yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sekaligus merupakan komitmen untuk memberikan pelayanan perizinan reklame secara cepat dan tepat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sendiri memiliki waktu pelayanan yang telah ditentukan tersebut dengan hasil peneliti di lapangan disesuaikan dengan pihak-pihak yang terkait oleh bidang perizinan reklame, seperti harus memperhatikan tata ruang yang harus bekerjasama dengan dinas terkait dikarenakan untuk memilah tempat yang diperbolehkan. Hal ini yang menjadi dasar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dalam menentukan waktu penyelesaian pelayanan perizinan terutama reklame.

Komitmen tersebut dalam implementasinya sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dalam hal ini ialah ketepatan waktu pelayanan. Kondisi pelayanan yang baik tersebut dinilai positif oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Sutedi (2011) menyebutkan bahwa kriteria waktu haruslah sangat memperhatikan dalam urusan perizinan. Hal-hal yang harus diperhatikan ialah, waktu disebutkan dengan jelas, ditetapkan seingkat mungkin, dan diinformasikan yang jelas kepada masyarakat bersama dengan prosedur dan persyaratan pelayanan. Dalam hal ini bahwa pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sudah disebutkan dan disosialisasikan secara jelas kepada masyarakat melalui buku

panduan pelayanan yang telah diterbitkan. Penyelesaian perizinan reklame ditetapkan dalam waktu 3 hari. Waktu tersebut dinilai ideal untuk menyelesaiakan proses penerbitan surat izin. Masyarakat juga memberikan tanggapan yang baik terhadap ketetapan waktu tersebut dengan mengatakan tidak keberatan terhadap waktu penyelesaian tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek waktu pelayanan perizinan sudah diatur dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo.

5. Inovasi Pelayanan Perizinan

Pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya standar pelayanan yang sudah dijalankan dengan baik, meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu. Untuk meingkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo menilai perlu melakukan inovasi pelayanan agar motto pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana dengan baik. Selain itu inovasi tersebut juga dimaksudkan untuk menyediakan beberapa metode pelayanan, sekaligus mencapai efisiensi pelayanan perizinan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Muluk (2008: 43) yang menyatakan bahwa inovasi sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang menyediakan keanekaragaman metode pelayanan, serta meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya.

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat tekonologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

a. Manfaat pada Tingkat Proses

1) Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan inoformasi.
2) Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
3) Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
4) Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

b. Manfaat pada Tingkat Pengelolaan

1) Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.
2) Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.

3) Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi kepemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dalam pelayanan perizininan ialah dengan menyediakan pelayanan berbasis online. Pelayanan secara online tersebut memungkinkan masyarakat dapat melakukan proses pengurusan perizinan secara online dengan mekanisme masyarakat melakukan pendaftaran dan pengisian form yang sudah disediakan di website. Setelah masyarakat selesai melakukan pendaftaran online sesuai jenis pelayanan yang dipilih, maka masyarakat mencetak bukti pendaftaran yang setelahnya digunakan untuk mengambil surat izin yang dimaksud di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Pelayanan secara online tersebut memungkinkan masyarakat dapat melakukan pelayanan secara cepat, mudah, dan praktis. Hal tersebut sesuai dengan tujuan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 57 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Online, yakni agar masyarakat semakin mudah, sederhana, dan cepat dalam melakukan perizinan, termasuk di dalamnya ialah pelayanan perizin reklame.

Inovasi pelayanan perizinan secara online yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo merupakan respon organisasi terhadap perkembangan masyarakat yang dinamis. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat telah memanfaatkan teknologi informasi menjadi alat yang digunakan untuk mendukung dan memudahakan dalam pelaksanaan tugas dan aktifitas sehari-hari. Kondisi tersebut harus ditanggapi secara inovatif oleh penyelenggara pelayanan perizininan dengan menyediakan metode pelayanan yang dapat diakses dengan mudah. Pelayanan inovasi secara online menjadi jawaban atas kebutuhan masyarakat tersebut. Sehingga dalam hal ini inovasi pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo merupakan inovasi dalam hal metode pelayanan, dikarenakan memanfaatkan kegunaan teknologi informasi dalam beriteraksi dengan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Muluk (2008: 44) bahwa inovasi dalam metode pelayanan ialah perubahan baru dalam berinterkasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Adapun dalam inovasi online ini dapat berupa website resmi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota probolinggo yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan untuk perizinan, dimana masyarakat kali ini lebih dipermudah untuk mengurus suatu perizinan tanpa harus datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Sesuai dengan hasil peneliti di lapangan bahwa inovasi perizinan online ini cukup dengan membuka website

yang telah disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo, perihal dengan berkas persyaratan yang harus dipenuhi, masyarakat cukup melakukan-*scanning* berkas-berkas yang diperlukan dan hanya mengupload berkas tersebut di website yang tersebut. Dengan adanya pelayanan perizinan secara online ini masyarakat sangat terbantu dan tanpa harus membuang-buang waktu. Apabila berkas-berkas yang di upload tersebut jika terdapat kesalahan atau kekurangan berkas, sistem akan secara otomatis menolak proses perizinan yang dilakukan oleh pemohon.

Program inovasi lainnya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah pelayanan jemput bola. Hal ini dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo adalah untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan agar masyarakat lebih mudah dalam pengurusan perizinan. Adapun bentuk program ini dapat dilakukan dengan mobil-mobil pelayanan publik yang berhenti di tempat-tempat umum untuk melayani pemohon dan menjemput berkas pemohon dan pembayaran agar masyarakat tidak perlu antri lama jika mengurus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Berdasarkan penelitian pada saat dilapangan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo juga telah menyediakan motor pelayanan, yang berfungsi untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus proses perizinan, pada saat masyarakat mengurus perizinan terdapat waktu pelayanan yang dimana masyarakat tidak semua dapat mengambil berkas yang

telah ditentukan waktu penyelesaiannya, disini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo memberikan pelayanan berupa motor pelayanan sebagai pengantar berkas yang telah diproses kepada pemohon.

BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan yang berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis terkait tema dan permasalahan yang sudah dibahas. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pembaca untuk menemukan poin-poin penting tentang permasalahan yang diteliti, sekaligus memberikan masukan sebagai bentuk saran tertulis penulis berkaitan dengan inovasi pelayanan publik, dalam hal ini ialah Inovasi Perizinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Perizinan Reklame di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, maka ditemukan hal-hal yang dapat dinilai sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut:

1. Pelayanan perizinan reklame di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan publik yang terdiri dari 4 aspek, antara lain:
   a. Prosedur Pelayanan

      Prosedur perizinan reklame yang ditetapkan menunjukkan alur yang mudah dan sederhana. Hal tersebut guna mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan perizinan reklame yang ditetapkan mudah, jelas, dan sederhana, sehingga dapat dipenuhi oleh masyarakat.

c. Biaya Pelayanan

Biaya perizinan reklame besifat gratis atau tidak dikenakan retribusi. Masyarakat merespon positif tentang ketetapan tidak adanya biaya tersebut. Keterjangakauan biaya berdampak pada responsifitas masyarakat.

d. Waktu Pelayanan

Waktu perizinan reklame dilaksanakan secara cepat dan tepat. Ada jaminan waktu bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat merespon positif terhadap pelayanan yang dilakukan.

2. Inovasi pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan perizinan

e. Pelayanan Perizinan Online

Inovasi pelayanan perizinan pertama berupa penyediaan pelayanan perizinan secara online. Pelayanan online tersebut bertujuan agar pelayanan dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan sederhana. Perizinan secara online tersebut merupakan tipologi inovasi dalam metode pelayanan, karena memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanannya.

f. Pelayanan Jemput Bola

Inovasi pelayanan perizinan pertama berupa pelayanan jemput bola dengan secara aktif mendatangi lingkungan masyarakat dengan tujuan agar memudahkan masyarakat sehingga semakin proaktif dalam melakukan pelayanan perizinan. Adanya inovasi pelayanan tersebut secara nyata mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan.

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh penulis sebagai masukan dalam tema skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Probolinggo perlu menguatkan lagi komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini karena Kota Probolinggo mempunyai peluang besar dalam hal penanaman modal. Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menumbuhkan kepercayaan masyarakat.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinnggo harus berkomitmen menjaga pelayanan perizinan yang sudah dilaksanakan dengan baik, dan terus berusaha mengembangkan inovasi pelayanan perizinan.
3. Konsistensi terhadap inovasi pelayanan yang telah ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo lebih ditingkatkan lagi seperti pelayanan jemput

bola, untuk menambah kepercayaan terhadap masyarakat Kota probolinggo.

4. Penempatan pelayanan jemput bola yang di terapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo lebih baik ditempatkan disetiap kecamatan-kecamatan untuk keefektifan dan lebih memudahkan akses bagi masyarakat.
5. Masyarakat Kota Probolinggo perlu memberikan kritikan dan saran konstruktif kepada pemerintah dalam hal pelayanan perizinan. Hal tersebut sebagai bentuk partisipasi sekaligus control terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Daftar Pustaka

Ancok, Djamaludin. 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Penerbit Erlangga

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur *Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Bohari, H. 1995. *Pengawasan Keuangan Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo. 2016. "Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo". Diakses pada tanggal 28 Mei 2017 dari http://pelayananperijinan.probolinggokota.go.id/latar-belakang/

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media

Helmi. 2012. *Hukum Perizinan Lingkungan Hidup*. Jakarta: Sinar Grafika

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

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2014. *"Top 33 Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia",* di akses pada tanggal 28 Mei 2017 dari www.menpan.go.id

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Asas-Asas Pelayanan Publik

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

Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara

Muluk, Khairul. 2008. *Knowladge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing

Moloeng, J, Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosada

_____. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara

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

_____. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Puspitosari Hesti, Khalikussabir, Luthfi J. Kurniawan. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3)

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih, A. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: NUANSA

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Membangun Sistem Kerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju

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

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suryono, Agus. 2001. "*Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*". Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 dalam kumpulan jurnal Administrasi Negara. Malang: Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Susanto. 2010. 60 *Management Gems*. Jakarta: Kompas

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Wijaya, Andy Fefta & Danar, Oscar Radyan. 2014. *Manajemen Publik*:
Teori dan Praktik. Malang: UB Press

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA