

**RESTRUKTURISASI BIROKRASI PERIZINAN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN IKLIM USAHA
YANG KONDUSIF DI DAERAH
(Suatu Studi Pada Dinas Perizinan Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**DIDI DARMAWAN
NIM. 0110310023-31**



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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : “Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Rangka
Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif di Daerah” (Suatu
Studi Pada Dinas Perizinan Kota Malang).

Disusun Oleh : Didi Darmawan

NIM : 0110310023-31

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Pembangunan

Malang, April 2007

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Prof. Dr. Soesilo Zauhar, Ms
NIP.130 704 333

DR. Bambang Supriyono, Ms
NIP. 131 573 955

CURRICULUM VITAE

Nama : Didi Darmawan
Tempat Tanggal Lahir : Kediri, 22 April 1982
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat Asal : Jl. Tinalan II Baru Timur 22^C Kediri, Jawa Timur
Alamat di Malang : Jl. Semanggi Timur 1 Malang

Riwayat Pendidikan

1. SDN Tinalan I Kediri, Tahun 1988-1994
2. SLTPN 2 Kediri, Tahun 1994-1997
3. SMUN 5 Kediri, Tahun 1997-2000
4. Universitas Brawijaya Fakultas Ekonomi, Jurusan Diploma III Keuangan & Perbankan, Tahun 2000 - 2004
5. Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi, Jurusan Administrasi Publik, Tahun 2001- 2007

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah, segala puji hanya tercurah bagi Allah SWT, Sang Maharaja segala Raja, Rabbnya semua alam semesta, Sang Cahaya atas segala Cahaya, karena hanya dengan Rahmat dan Ridho-Nya segala apa yang diupayakan dapat terlaksana. Teriring pula Salam Kemuliaan bagi kekasih-Nya, kekasih dari semua pecinta, yang hanya baginya seorang semua diwujudkan dari tiada, Cermin dari Maharaja Cahaya, Rasulullah Muhammad SAW, pembimbing bagi siapa yang mencari-Nya, pemegang kunci gerbang menuju-Nya.

Dengan penuh ucapan syukur skripsi yang diberi judul : **“Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Rangka Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif di Daerah (Suatu Studi Pada Dinas Perizinan Kota Malang)** telah terselesaikan. Dengan harapan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan dan untuk memenuhi syarat bagi penulis guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih dan rasa hormat yang disampaikan pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini, kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak DR. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

3. Bapak Prof. Dr. Solichin Abdul Wahab, MA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Unibraw Malang.
4. Bapak Prof. Dr. Soesilo Zauhar, Ms dan DR. Bambang Supriyono, Ms selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan tak pernah lelah memberikan saran serta dukungan dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Administrasi Pembangunan selaku pengajar dan seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Administrasi Unibraw Malang.
6. Bapak Rahmat Hidayat beserta staf di Dinas Perizinan Kota Malang yang membantu proses penelitian dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
7. Dan semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dengan rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa sebagai manusia, tak pernah luput dari kesalahan. Apabila dalam penulisan skripsi terdapat kata-kata yang salah serta kesalahan penulisan nama dan titel, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas amal jasa yang telah diberikan kepada penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, Juni 2007

Penulis

ABSTRAKSI

RESTRUKTURISASI BIROKRASI PERIZINAN

DALAM RANGKA MENINGKATKAN IKLIM USAHA YANG KONDUSIF DI DAERAH

(Suatu Studi Pada Dinas Perizinan Kota Malang)

Oleh: Didi Darmawan, 2007; 165 Halaman

Perizinan yang berbelit adalah penyakit birokrasi. Kesimpulan ini diambil berdasarkan beberapa hasil Survey yang menemukan bahwa pelaksanaan Otonomi Daerah telah memperburuk iklim usaha/investasi di Indonesia. Pelayanan publik yang dikeluhkan terutama terkait ketidakjelasan persyaratan, ketidakpastian biaya dan lamanya waktu berurusan dengan birokrasi perizinan. Kondisi ini memerlukan upaya perbaikan melalui restrukturisasi birokrasi ke arah organisasi yang lebih modern dengan harapan birokrasi lebih responsif dalam menghadapi perubahan zaman dan tuntutan masyarakat, terutama dalam mendukung terciptanya kemandirian ekonomi daerah dalam meraih investasi baru baik PMA atau PMDN. Dengan diterbitkannya Permendagri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perubahan yang diharapkan adalah birokrasi mampu menciptakan perluasan akses publik terhadap pelayanan perizinan yang berkualitas dan adanya peningkatan investasi/iklim usaha yang kondusif, dengan melakukan pembenahan maupun penyederhanaan prosedur perizinan. Kota Malang sebagai kota terbesar ke-2 di Jawa Timur, melalui Dinas Perizinan sebagai Instansi Daerah yang menangani proses perizinan, tentunya menghadapi persoalan terkait perizinan di era Otonomi Daerah ini. Dari uraian diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelaksanaan restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan di Dinas Perizinan Kota Malang, mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif serta mendiskripsikan faktor pendukung dan penghambat restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Malang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah 1). Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Pada Dinas Perizinan Kota Malang, meliputi kegiatan persiapan restrukturisasi birokrasi, pola dan arah restrukturisasi birokrasi Dinas Perizinan, tupoksi masing-masing Bagian di Dinas Perizinan, serta kesesuaian Bagian-Bagian yang ada dengan visi & misi organisasi; 2).Upaya-Upaya Dinas Perizinan Kota Malang dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif; 3). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif, meliputi Faktor pendorong dan Faktor penghambat. Situs penelitian yang diambil adalah Dinas Perizinan Kota Malang. Proses pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif dengan prosedur reduksi, penyajian dan verifikasi data.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Proses restrukturisasi birokrasi perizinan terdiri dari beberapa tahapan menuju terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di Kota Malang. Proses tersebut meliputi : Pertama, Penyamaan persepsi dan pembentukan komitmen pihak yang terkait dalam restrukturisasi birokrasi perizinan tentang PPTSP; Kedua, Penyusunan *Grand Design* dan rencana aksi pembentukan PPTSP; Ketiga, Penyusunan kebijakan terkait penyelenggaraan PPTSP; Keempat, Penyusunan standar pelayanan dan penetapan Standar Operating Prosedur (SOP). Upaya Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif berupa: Mempercepat dan mempermudah penyelesaian perizinan melalui Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan yang tertuang dalam Peraturan Walikota Malang No. 13 Tahun 2006. Prosedur Tetap ini akan selalu disesuaikan dengan tuntutan serta perkembangan masyarakat. Berdasarkan pengklasifikasian kualitas pelayanan perizinan menggunakan indikator pelayanan, dapat diambil kesimpulan Iklim Usaha di Kota Malang Sudah Cukup Kondusif, meskipun dalam beberapa jenis pelayanan perizinan ada *complain* dari pengguna jasa perizinan tetapi hal tersebut tidak begitu berpengaruh signifikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Restrukturisasi Birokrasi Perizinan dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif dideskripsikan sebagai berikut: Faktor Pendorong, yaitu Inpres No.3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi, Permendagri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Visi Misi Pemda Kota Malang. Faktor Penghambat, berupa 1).Egoisme sektoral Instansi terkait perizinan di Kota Malang masih sangat kuat; 2).Komitmen instansi terkait untuk mewujudkan pelayanan cepat & transparan belum optimal dan menyeluruh 3).Kualitas dan kuantitas SDM aparatur perizinan masih terbatas; 4).Infrastruktur Dinas Perizinan beserta sarana prasarana pendukungnya masih belum cukup representatif sebagai PPTSP; dan 5). Kemampuan finansial untuk operasional pelayanan publik Dinas Perizinan yang masih terbatas.

Oleh karena itu, Dinas Perizinan bersama Pemda Kota Malang sebaiknya benar-benar memahami operasional dalam PPTSP. Pemahaman bisa dibangun melalui studi banding ke daerah lain yang memiliki kinerja layak dicontoh dan sering ditampilkan sebagai *pilot project* ataupun *best practice* dalam pelayanan publik. Hendaknya Instansi terkait perizinan di kota Malang perlu meningkatkan lagi aspek Koordinasi dan melakukan pengawasan melekat tanpa menyisakan celah sedikitpun bagi berkembangnya praktek-praktek patologis birokrasi. Sudah saatnya memberikan pelayanan prima, pelayanan yang terbaik kepada publik. Kebijakan PPTSP tersebut pada prinsipnya akan memberikan kemudahan bagi *stakeholders* perizinan di Kota Malang. Namun, itu semua sangat tergantung dari perubahan mentalitas dan perilaku aparaturnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kontribusi Penelitian	15
E. Sistematika Pembahasan	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik dan Birokrasi	
1. Administrasi Publik	18
2. Birokrasi	
a. Pengertian Birokrasi	20
b. Tipologi Birokrasi	28
c. Struktur dan Fungsi birokrasi	30
3. Keterkaitan Antara Administrasi Publik dengan Birokrasi	32
B. Restrukturisasi Birokrasi	
1. Pengertian Restrukturisasi	34
2. Macam-macam Restrukturisasi	36
3. Unsur-Unsur Pokok Restrukturisasi	37
C. Birokrasi Perizinan	
1. Pengertian Perizinan	39
2. Pengertian Birokrasi Perizinan	40
3. Pentingnya Perizinan	
a. Bagi Pelaku Usaha	44
b. Bagi Pemerintah	45
c. Bagi Masyarakat	45
D. Iklim Usaha	
1. Pengertian Iklim Usaha	46
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Iklim Usaha	48

3. Peran Pemerintah Dalam Menumbuhkan Iklim Usaha yang Kondusif	50
E. Restrukturisasi Birokrasi Perizinan dalam Rangka Meningkatkan Iklim Usaha Yang Kondusif	52

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	54
B. Fokus Penelitian	55
C. Lokasi dan Situs Penelitian	56
D. Sumber dan Jenis Data	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Instrumen Penelitian	59
G. Analisis Data	60

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Perizinan Kota Malang	
1. Latar Belakang	62
2. Visi dan Misi Dinas Perizinan Kota Malang	64
3. Motto dan Komitmen Dinas Perizinan Kota Malang.....	65
4. Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Malang	66
5. Sumber Daya Manusia di Dinas Perizinan Kota Malang	71
6. Jenis Izin yang Menjadi Kewenangan Dinas Perizinan Kota Malang	73
B. Data Fokus Penelitian	
1. Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Pada Dinas Perizinan Kota Malang	
a. Kegiatan Persiapan Restrukturisasi Birokrasi.....	74
b. Pola dan Arah Restrukturisasi Birokrasi Dinas Perizinan.....	80
c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perizinan.....	84
d. Kesesuaian Sub Bagian yang Ada dengan Visi & Misi Organisasi....	93
2. Upaya-upaya Dinas Perizinan Kota Malang dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif	
a. Penyederhanaan Tata Cara dan Jenis Perizinan Dengan Mengupayakan Terwujudnya Sistem Pelayanan Satu Pintu	96
b. Kemudahan Persyaratan Untuk Memperoleh Perizinan	106
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif di Daerah	
a. Faktor Pendorong Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif	134
b. Faktor Penghambat Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif	135

C. Analisa Data Fokus

1. Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Pada Dinas Perizinan Kota Malang
 - a. Kegiatan Persiapan Restrukturisasi Birokrasi138
 - b. Pola dan Arah Restrukturisasi Birokrasi Dinas Perizinan.....142
 - c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perizinan.....144
 - d. Kesesuaian Bagian-Bagian yang Ada dengan Visi dan Misi Organisasi.....145
2. Upaya-upaya Dinas Perizinan Kota Malang dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif
 - a. Penyederhanaan Tata Cara dan Jenis Perizinan Dengan Mengupayakan Terwujudnya Sistem Pelayanan Satu Pintu147
 - b. Kemudahan Persyaratan Untuk Memperoleh Perizinan151
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif di Daerah
 - a. Faktor Pendorong Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif153
 - b. Faktor Penghambat Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif155

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan158
- B. Saran.....163

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Matriks Perbandingan Peringkat Kemudahan Berusaha dari 155 Negara yang Disurvey	4
Tabel 2 : Faktor Negatif Yang Mempengaruhi Iklim Usaha di Daerah.....	50
Tabel 3 : Klasifikasi Pegawai Pada Dinas Perizinan Kota Malang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Per Juni 2006	72
Tabel 4 : Klasifikasi Pegawai Pada Dinas Perizinan Kota Malang Berdasarkan Tingkat Kepangkatan Per Juni 2006.....	72
Tabel 5 : Perbedaan Antara Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Satu Pintu	97
Tabel 6 : Jumlah Ijin Terbit dan Data Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Penerimaan Retribusi oleh Dinas Perizinan Kota Malang Tahun 2001 s/d 2006.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Peringkat Kemudahan Berbisnis Di Indonesia	4
Gambar 2 : Aspek-Aspek Pembentuk Birokrasi	27
Gambar 3 : Lima Elemen Dasar dari Sebuah Organisasi.....	38
Gambar 4 : Analisa Data Model Interaktif.....	61
Gambar 5 : Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Malang	68
Gambar 6 : Struktur Organisasi Dinas Perizinan Berdasarkan Perda Kota Malang No. 9 Tahun 2000	70
Gambar 7 : Mekanisme PPTSP menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006.....	82
Gambar 8 : Mekanisme Pelayanan Perizinan Oleh Tiap Bidang di Dinas Perizinan Kota Malang	100
Gambar 9 : Loker dan Alur Pelayanan Perizinan Kota Malang.....	101
Gambar 10: Mekanisme Proses Perizinan Tanpa Rekomendasi dari Instansi Terkait Tim pertimbangan izin.....	103
Gambar 11: Mekanisme Proses Perizinan Dengan Rekomendasi dari Instansi Terkait Tim Pertimbangan Izin	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional Indonesia mengambil konsep dasar pembangunan yang sesuai dengan kondisi terkini dari Bangsa Indonesia, yaitu adanya keragaman dari potensi, kecakapan, keinginan dari setiap daerah di Indonesia, dan telah disepakatinya desentralisasi sebagai pola penyelenggaraan pembangunan, dimana Otonomi Daerah diletakkan pada tingkat Kabupaten dan Kota. Dengan demikian konsep dasar pembangunannya adalah tugas dari pemerintah nasional menyusun visi, misi dan strategi pembangunan nasional. Pemerintah Kabupaten dan Kota melaksanakan sesuai dengan potensi, kecakapan dan aspirasinya.

Dalam konteks penyelenggaraan Otonomi Daerah, selain bertujuan untuk lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin baik (*the closer the government, the better it serves*), salah satu hal yang diharapkan dari kebijakan Otonomi ini adalah setiap daerah diharapkan mampu mencapai kemandirian ekonomi. Hal tersebut bisa dicapai melalui terciptanya iklim usaha yang kondusif di daerah, sehingga investor akan tertarik untuk menanamkan modalnya di daerah. Dengan demikian lebih banyak lapangan pekerjaan yang akan tercipta, sehingga masyarakat yang belum pulih keadaan ekonominya akibat dampak

krisis ekonomi akan mempunyai alternatif sumber pendapatan untuk memperbaiki kehidupannya.

Kebijakan perizinan usaha merupakan salah satu bentuk birokrasi dalam bidang ekonomi. Hampir pada semua tahapan usaha tidak lepas dari administrasi, pengendalian dan pengakuan. Menurut Suhirman (2002:1) perizinan merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas negatif yang mungkin ditimbulkan oleh aktivitas sosial maupun ekonomi. Izin juga merupakan instrumen untuk alokasi barang publik secara efisien dan adil, mencegah asimetri informasi, dan perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan. Beberapa jenis izin usaha yang diterbitkan oleh pemerintah dalam rangka birokrasi diantaranya adalah Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Izin Gangguan (HO), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Industri (TDI), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Usaha Industri (IUI), dan lain sebagainya.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program pembangunan dan kebijakan pemerintah, sebagaimana dikemukakan oleh Braibanti bahwa birokrasi yang kuat merupakan institusi yang sangat vital dalam mencapai integrasi dan pembangunan nasional (dalam Zauhar, 1996:37). Akan tetapi dalam perkembangan selanjutnya birokrasi di kebanyakan negara berkembang termasuk Indonesia cenderung bersifat *patrimonialistik* : tidak efisien, tidak efektif (*over consuming and*

under producing), tidak obyektif, menjadi pemarah ketika berhadapan dengan kontrol dan kritik, tidak mengabdikan kepada kepentingan umum, tidak lagi menjadi alat rakyat tetapi telah menjadi instrumen penguasa dan sering tampil sebagai penguasa yang sangat otoritatif dan represif (Islamy, 2001:16).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa lembaga, mulai dari Bank Dunia, *Asian Development Bank* (ADB), *The Asia Foundation* (AF) hingga institusi LPEM FE-UI, ditemukan masalah-masalah klasik penghambat kegiatan berusaha di Daerah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Banyaknya jumlah instansi yang bertanggungjawab untuk perizinan, yang masing-masing membawa kepentingannya sendiri.
2. Persyaratan perizinan yang tumpang tindih dan tidak konsisten.
3. Kurang jelasnya biaya dan waktu yang diperlukan untuk memperoleh izin.
4. Belum tersedianya standar pelayanan minimal, dan
5. Kurangnya insentif atau standar akuntabilitas untuk menghambat praktek korupsi.

Sedangkan dari segi waktu penyelesaian birokrasi perizinan, waktu yang dibutuhkan untuk memulai usaha di Indonesia mencapai 151 hari, atau yang terlama kedua di Asia. Sebagai perbandingan, di Malaysia hanya 30 hari, Thailand 33 hari, dan Filipina 50 hari. Jumlah tahap yang harus dilalui juga mencapai 12 tahap. Untuk investasi yang berlokasi di daerah, waktunya bahkan bisa mencapai 331 hari (Kompas, 04 Februari 2006). Menurut hasil kajian Bank Dunia *“Doing Business in 2006”*, posisi Indonesia berada di peringkat ke 115 dari 155 negara yang disurvei

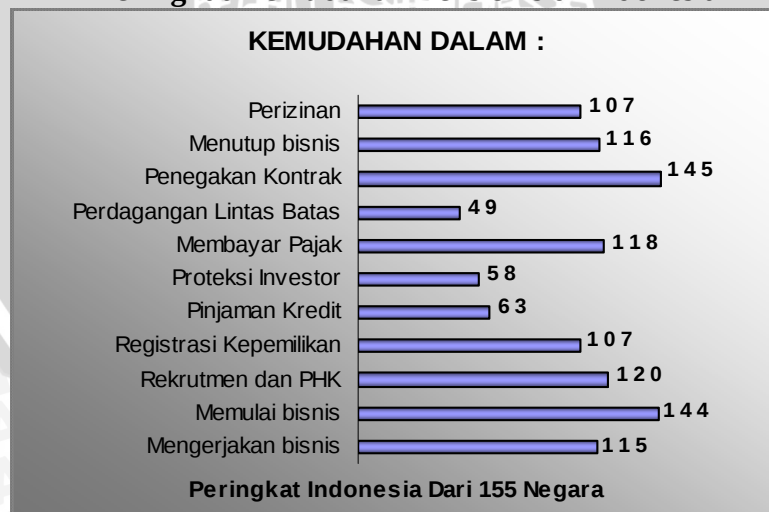
dalam hal kemudahan usaha. Daftar peringkat yang dikeluarkan Bank Dunia ini bertujuan untuk mendorong berbagai negara melakukan reformasi untuk memperbaiki iklim usaha (Kompas, 25 Maret 2006). Hal ini bisa dilihat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 1
Matriks Perbandingan Peringkat Kemudahan Berusaha
dari 155 Negara yang Disurvei

Negara	Kemudahan Berusaha	Memulai Usaha	Perizinan	Ketenagakerjaan	Pendaftaran Properti	Memperoleh Kredit
Singapura	2	5	7	7	14	8
Thailand	20	29	8	23	22	59
Malaysia	21	57	101	34	53	6
China	91	126	136	87	24	113
Vietnam	99	82	18	122	39	106
Filipina	113	89	91	82	92	121
Indonesia	115	144	107	120	107	63
Kamboja	133	137	140	79	84	154
Timor Leste	142	141	74	50	125	150

Sumber : “IFC World Bank” 2005, yang dimuat pada Harian Kompas 25 Maret 2006

Gambar 1
Peringkat Kemudahan Berbisnis di Indonesia



Sumber : Laporan Bank Dunia “Doing Business in 2006”, dimuat di Kompas 04 Februari 2006.

Banyak studi menemukan bahwa pelaksanaan Otonomi Daerah sejak 2001 telah memperburuk iklim investasi di Indonesia (misal: Hofman, 2003; SMERU, 2001; Ray, 2003; REDI, 2003). Masih rendahnya kualitas pelayanan publik, kurangnya kepastian hukum, dan berbagai Peraturan Daerah (Perda) yang tidak probisnis diidentifikasi sebagai bukti iklim usaha yang tidak kondusif. Pelayanan publik yang dikeluhkan terutama terkait dengan ketidakpastian biaya dan lamanya waktu berurusan dengan perizinan dan birokrasi (Kompas 04 Februari 2006).

Studi yang dilakukan SMERU di 3 (tiga) Kabupaten di Jawa Barat, menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten cenderung melipatgandakan jumlah instrumen perizinan yang harus dikantongi masyarakat untuk melakukan kegiatan usaha. Sehingga bukan pelayanan yang membaik, sebaliknya meja birokrasi bertambah panjang, dan dunia usaha tersendat-sendat. Otonomi Daerah menjadi tidak lebih dari faktor yang mempercepat perpindahan patologi birokrasi pusat ke daerah.

Sedangkan studi tentang iklim usaha (daya tarik investasi di daerah) yang dilakukan oleh Komisi Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) pada tahun 2002 dengan melibatkan 88 Daerah Tingkat II (68 Kabupaten dan 20 Kota) memberikan temuan bahwa daerah yang memiliki “budaya” pejabat lokal dan Perda lebih baik, serta SDM (birokrat) yang lebih baik pula, mempunyai peluang lebih besar untuk dapat menarik minat investor. Hasil survei ini memberikan suatu gambaran bahwa tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) di institusi

pemerintah yang menangani proses perizinan merupakan suatu syarat bagi pengusaha untuk mau berinvestasi di suatu daerah (SMERU, 2004:10).

Kota Malang sebagai Kota terbesar ke-2 di Propinsi Jawa Timur di dalam era pelaksanaan Otonomi Daerah sekarang ini tentunya tidak lepas dari penyelenggaraan birokrasi perizinan. Berdasarkan Perda Kota Malang No.9 Tahun 2000 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah serta SK. Walikota Malang No. 19 Tahun 2001 tentang Uraian Tugas Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Malang maka secara resmi pula dibentuk Dinas Perizinan Kota Malang pada Tahun 2001 sebagai Dinas Daerah yang ditunjuk untuk melayani perizinan. Dinas tersebut memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Tidak kurang dari 15 izin yang ditangani Dinas Perizinan mulai dari Izin Gangguan/*Hinder Ordonantie* (HO), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Trayek, pengambilan Air Bawah Tanah (ABT), Izin Lokasi, Izin Reklame, sampai Izin Penggunaan Makam dan lain sebagainya.

Dengan telah ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Sebagai Unsur Pelaksana Daerah Kota Malang, sebagai pengganti dari peraturan lama maka berdasarkan Pasal 17 Perda Kota Malang No. 5 Tahun 2004, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perizinan adalah sebagai berikut :

- 1) Dinas Perizinan mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang pelayanan perizinan yang sesuai dengan kebijakan Kepala Daerah;
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Perizinan mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perizinan.
 - b. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan di bidang pelayanan perizinan.
 - c. Pelaksanaan pelayanan di bidang perizinan yang dilimpahkan oleh kepala daerah.
 - d. Pemberian pertimbangan/berita acara pemeriksaan permohonan izin.
 - e. Pelaksanaan pelayanan dan penetapan retribusi perizinan.
 - f. Pelaksanaan penandatanganan dan penerbitan izin sesuai dengan kebijakan kepala daerah.
 - g. Pelaksanaan penelitian dan penyelesaian pengaduan dari masyarakat.
 - h. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/unit kerja terkait.
 - i. Pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) di bidang perizinan.
 - j. Pemberdayaan unit pelaksana teknis dinas (UPTD).
 - k. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan.
 - l. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
 - m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas dan fungsi Dinas Perizinan pada Pasal 17 Perda No.5 Tahun 2004 memuat perubahan tugas dan fungsi terhadap Peraturan sebelumnya yaitu Perda No.9 Tahun 2000, perubahan tersebut diantaranya adalah :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perizinan.
2. Pelaksanaan penandatanganan dan penerbitan izin sesuai dengan kebijakan Kepala Daerah.
3. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Tahunan di bidang pelayanan perizinan.
4. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang perizinan.
5. Pemberdayaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).
6. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.

Beberapa perubahan tersebut menunjukkan bahwa Dinas Perizinan Kota Malang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara terus-menerus berusaha untuk memperbaiki kinerja dalam kapasitasnya sebagai *public servant*. Tidak ada asap kalau tidak ada api. Ungkapan tersebut mewakili fenomena yang terjadi terkait dengan berbagai kendala yang dialami oleh masyarakat selaku pengguna jasa Dinas Perizinan Kota Malang. Sebagai salah satu penyedia pelayanan publik, Dinas Perizinan Kota Malang memang sempat mendapat cap dari masyarakat sebagai Dinas yang memberikan pelayanan buruk.

Terakhir, DPRD sempat menyorot soal proses pengurusan perizinan yang kerap dipingpong oleh oknum petugas (Radar Malang, 16 September 2004). Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak mudah dipahami dan dilaksanakan, serta persyaratan teknis dan administratif pelayanan kurang jelas. Unit kerja atau pejabat berwenang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan maupun persoalan atau sengketa dalam pembayaran juga tidak jelas. Selain itu pelaksanaan pelayanan sukar dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini tentunya kurang sesuai dengan salah satu fungsi yang ada pada Dinas Perizinan yaitu Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang perizinan dan pada Visi dari Dinas Perizinan yaitu :“Terwujudnya Pelayanan Prima di Dinas Perizinan Kota Malang”.

Dinas Perizinan Kota Malang didalam melaksanakan salah satu fungsinya, yaitu fungsi pelayanan dan penetapan retribusi perizinan juga penulis asumsikan masih memiliki kekurangan. Hal ini sebagaimana dimuat dalam Harian Radar Malang 15 Juni 2006, pengusaha di Kota Malang mengancam akan merelokasi usaha mereka ke daerah atau kota lain yang lebih kondusif apabila Rancangan Peraturan Daerah (Raperda) mengenai pengaturan usaha dan retribusi bidang industri dan perdagangan untuk pengurusan izin usaha jadi disahkan, karena Raperda tersebut dinilai banyak mengandung pungutan yang memberatkan pengusaha dan mematikan iklim usaha, dan semakin mempertebal *image* bahwa Kota Malang merupakan kota yang *high cost* untuk berinvestasi. Kondisi yang dihadapi oleh Dinas Perizinan Kota Malang serta dialami *stake holders*-nya, memang menunjukkan fakta bahwa kinerja Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada era Otonomi Daerah ini ternyata masih belum memadai.

Lembaga birokrasi merupakan suatu bentuk dan tatanan yang mengandung struktur dan kultur. Struktur mengetengahkan susunan dari suatu tatanan, dan kultur mengandung nilai (*values*), sistem, dan kebiasaan yang dilakukan oleh para pelakunya yang mencerminkan perilaku dari sumberdaya manusianya. Keadaan yang terjadi seperti di perizinan Kota Malang dapat dipergunakan sebagai salah satu strategi perubahan pada birokrasi yang bisa diawali dengan perubahan kelembagaan

birokrasi pemerintahnya, dalam hal ini adalah di lingkup Dinas Perizinan Kota Malang.

Hal ini mensyaratkan perlunya dilakukan penataan ulang, *restrukturisasi*, *reformasi*, *revitalisasi*, atau *reengineering* pemerintahan. Istilah ini dipergunakan bersamaan, sebab diantara keempat istilah ini menunjuk pada sesuatu yang sama, yaitu suatu proses perubahan yang menurut Caiden (dalam Zauhar, 1996:8) bertujuan untuk "...meningkatkan kinerja administrasi pada tingkat individu, kelompok maupun lembaga, serta menunjukkan cara meraih tujuan operasional secara lebih efektif, ekonomis, dan lebih cepat".

Lebih lanjut menurut Mintzberg (dalam Sedarmayanti 2003:84) : ..."dalam hal struktur organisasi, restrukturisasi berarti menekan tombol yang mempengaruhi pembagian kerja dan mekanisme koordinasi, sehingga berpengaruh terhadap bagaimana fungsi-fungsi organisasi, bagaimana proses material, otoritas, informasi dan keputusan-keputusan berjalan sesuai dengan struktur yang ada".

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, melalui penataan ulang atau rekayasa ulang manajemen, dengan upaya mendesain kembali struktur dan fungsi organisasi atau restrukturisasi, diharapkan birokrasi dapat beradaptasi terhadap pengaruh lingkungannya, responsif dalam menghadapi perubahan zaman dan tuntutan masyarakat. Hal ini perlu dilakukan, terutama dalam rangka mendukung terciptanya kemandirian ekonomi daerah melalui tumbuhnya iklim usaha yang kondusif agar

daya saing daerah semakin kompetitif dalam memperoleh investasi baik melalui PMDN maupun PMA.

Pemerintah Pusat berusaha untuk memahami fenomena yang terjadi di Daerah dengan mengeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Paket kebijakan tersebut berisi serangkaian program dan tindakan dengan tujuan memperbaiki iklim investasi di Indonesia. Perbaikan itu diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha kondusif yang diperlukan bagi percepatan pertumbuhan ekonomi yang dibutuhkan untuk membuka lapangan kerja baru, meningkatkan penghasilan masyarakat, dan mengurangi kemiskinan.

Paket Kebijakan tersebut kemudian ditindaklanjuti oleh Departemen Dalam Negeri sebagai bagian dari bergulirnya proses kebijakan secara *Top Down* dengan meluncurkan produk hukum yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Permendagri tersebut pada intinya meminta Pemerintah Daerah untuk melakukan beberapa kegiatan, antara lain adalah : (i) penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha, (ii) pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah, (iii) pemangkasan waktu dan biaya perizinan, (iv) perbaikan sistem pelayanan, (v) perbaikan sistem informasi, dan (vi) pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan perizinan.

Kebijakan Permendagri tersebut dapat diidentifikasi sebagai suatu usaha perbaikan bahwa agar birokrasi semakin peka, mampu mengantisipasi tuntutan masyarakat, serta mampu mengadaptasikan dirinya secara dinamis dengan perkembangan ekonomi, sosial dan politik, maka diperlukan upaya merestrukturisasi birokrasi ke arah organisasi yang lebih modern. Upaya tersebut dilakukan dengan cara melakukan *redesign* manajemen dan perubahan reorientasi organisasi ke arah organisasi yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan lingkungan strategis.

Hal ini kemudian ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah Kota Malang dengan menerbitkan Peraturan Walikota No.13 Tahun 2006 tentang Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan pada Dinas Perizinan Kota Malang. Dengan Peraturan yang baru tersebut, maka pengurusan izin sudah bisa dipangkas dan disederhanakan sedemikian rupa, menggunakan tipe Pelayanan Satu Pintu (*one door system*) dengan 14 (empat belas) jenis pengurusan izin yang selama ini merupakan wewenang Walikota didelegasikan kepada Dinas Perizinan Kota Malang. (Radar Malang, 15 Juni 2006).

Berdasarkan uraian dan analisis kondisi dan permasalahan seperti tersebut diatas maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul : **Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Rangka Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif di Daerah (Suatu Studi Pada Dinas Perizinan Kota Malang)**.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian data-data yang telah disebutkan pada sub bab latar belakang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perubahan kelembagaan perizinan sebagai langkah awal dari reformasi birokrasi pemerintah di lingkungan Dinas Perizinan Kota Malang sebagai pelayan publik dalam birokrasi bidang perizinan diyakini merupakan salah satu faktor yang dapat membantu menciptakan iklim usaha yang kondusif dan memacu pertumbuhan ekonomi daerah.

Dengan adanya reformasi birokrasi yang diawali dengan perubahan kelembagaan atau restrukturisasi birokrasi perizinan, diharapkan akan memudahkan proses dan prosedur perizinan, yang meliputi kemudahan persyaratan, transparansi biaya dan kecepatan waktu penyelesaian perizinan. Investor pun akan masuk dan mengembangkan usaha di Daerah, maka secara otomatis iklim usaha juga akan membaik. Dengan masuknya investasi atau dana, masyarakat yang belum pulih keadaan ekonominya akibat dampak krisis ekonomi diharapkan akan mempunyai alternatif sumber pendapatan untuk memperbaiki kehidupannya. Kesempatan kerja di daerah bertambah, pendapatan masyarakat setempat bertambah, dan pertumbuhan ekonomi juga terdongkrak.

Berdasarkan pemikiran di atas dan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan di Dinas Perizinan Kota Malang.
2. Upaya-upaya apakah yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif.
3. Apakah faktor pendukung dan faktor penghambat restrukturisasi birokrasi perizinan dalam rangka meningkatkan iklim usaha yang kondusif yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Malang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan proses pelaksanaan restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan di Dinas Perizinan Kota Malang.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif.
3. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat restrukturisasi birokrasi perizinan dalam rangka meningkatkan iklim usaha yang kondusif yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Dari segi teoritis maupun segi praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang meliputi :

1. Bagi mahasiswa, agar mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh masa kuliah, terutama dalam bidang administrasi publik, yang bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan interpretasi berbagai masalah yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan hasil penelitian.
2. Bagi Perguruan Tinggi Unibraw, khususnya Fakultas Ilmu Administrasi, agar dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan khasanah ilmu pengetahuan, terutama dalam ruang lingkup administrasi publik.
3. Sebagai sarana untuk memberikan data dan informasi sebagai bahan studi untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan pengembangan dan variasi materi yang lebih kompleks. Disamping itu juga dapat digunakan sebagai sarana pembandingan bagi penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.
4. Bagi instansi terkait, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk mengatasi masalah yang terkait dengan restrukturisasi birokrasi perizinan dalam rangka meningkatkan iklim usaha yang kondusif di daerah.

E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam skripsi ini dibagi dalam 5 bab dan dirinci lagi menjadi beberapa sub bab yang materinya saling berkaitan antara satu dengan lainnya, yakni sebagai berikut :

Bab I : Menguraikan tentang pendahuluan. Dalam bab ini dirinci lebih lanjut tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Berisikan kajian pustaka. Dalam bab ini dikemukakan mengenai teori dasar sebagai batasan pemahaman terhadap administrasi publik dan birokrasi beserta keterkaitan antara keduanya, restrukturisasi birokrasi, birokrasi perizinan dan arti pentingnya bagi beberapa pihak terkait, iklim usaha yang kondusif dan faktor-faktor yang mempengaruhinya secara umum yang berkaitan dengan kebijakan Otonomi Daerah.

Bab III : Menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam bab tiga diuraikan perihal jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data teknik pengumpulan data, instrument pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV : Mengetengahkan hasil dan pembahasan. Dalam bab ini disajikan dan dibahas pula data-data dilapangan dari hasil penelitian, baik berupa data

primer maupun data sekunder. Analisis data dan interpretasinya dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dalam pendekatan kualitatif.

Bab V : Merupakan bab penutup. Berisikan tentang kesimpulan dari seluruh uraian isi penelitian secara singkat serta dicantumkan pula saran-saran yang dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Perizinan Kota Malang dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik dan Birokrasi

1. Administrasi Publik

Untuk mewujudkan cita-cita bangsa dan mencapai tujuan nasional, maka sesuai dengan sistem pemerintahan negara, yang berlandaskan ideologi setiap bangsa dan negara, pemerintah menyelenggarakan administrasi publik, yaitu keseluruhan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan negara, dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur negara serta segenap dana dan daya, demi terciptanya tujuan nasional dan terlaksananya tugas negara sebagaimana ditetapkan dalam konstitusi masing - masing negara.

Dari rumusan diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu sistem dalam negara, dan terdiri dari berbagai sub sistem antara lain tugas, fungsi, organisasi, kepegawaian, keuangan, material dan sebagainya. Bersama dengan sistem yang lain seperti misalnya politik, sistem hukum tata negara dan pemerintahan, administrasi publik merupakan sub sistem dari sebuah sistem nasional suatu negara.

Selanjutnya ditinjau dari segi ilmiah menurut Waldo (dalam Inu Kencana Syafie, 1999:26) pengertian administrasi publik adalah “manajemen dan organisasi daripada manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Sedangkan menurut Atmosudirdjo (dalam Inu Kencana Syafie, 1999:26)

Administrasi publik adalah “administrasi daripada negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan”.

Menurut Nigro bersaudara, administrasi publik memiliki definisi sebagai berikut (dalam Inu Kencana Syafiie, 1999:25) :

1. *(Public Administration) is a cooperative group effort in public setting.*
2. *(Public Administration) covers all three branchess : executive, legislative and judicial, and their inter relationship.*
3. *(Public Administration)is has an important role formulating of public policy and is thus a part of the political process.*
4. *(Public Administration) is closely associated with numerous private groups and individuals in providing services to the community.*
5. *(Public Administration) is different in significant ways from private administration.*

Sedangkan Pfiffner dan Presthus (dalam Inu Kencana Syafiie, 1999:24) memberikan definisinya pada administrasi publik sebagai berikut:

1. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Inu Kencana Syafiie (1999:27) ada tujuh hal khusus dari administrasi publik yaitu “tidak dapat dielakkan (*unavoidable*), senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*), mempunyai prioritas (*has priority*), mempunyai pengecualian (*has exceptional*), puncak pimpinan politik (*top management political*), sulit diukur (*difficult to measure*) sehingga kita terlalu

banyak mengharap dari publik administrasi ini (*more is expected of public administration*).”

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan ilmu yang bertujuan untuk mengatur penyelenggaraan tata pemerintahan negara melalui pembuatan dan kemudian pengimplementasian serangkaian kebijakan. Esensi atau fokus kajian administrasi publik adalah pada pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Birokrasi

a) Pengertian Birokrasi

Membicarakan birokrasi tentu tidak bisa lepas dari nama konseptornya Max Weber, dengan karyanya yang menghebohkan (*impacfull*) yaitu *The Theory Of Social and Economic Organization*. Akan tetapi Weber tidak pernah mempergunakan istilah birokrasi dalam konsepsinya mengenai “*ideal type*” dari tata hubungan organisasi yang rasional. Istilah birokrasi dikemukakan oleh Albrow untuk memberikan atribut terhadap istilah *physiocrat* Perancis Vincent de Gournbey yang untuk pertama kali memakai istilah “*birokrasi*” dalam menguraikan sistem pemerintahan Prusia di tahun 1745 (Thoha, 1987:72).

Istilah birokrasi selama ini banyak dimengerti oleh masyarakat luas sebagai sebuah terminologi yang memiliki kesan negatif. Birokrasi dipandang sebagai sesuatu yang berkaitan dengan prosedur yang berbelit-belit, mekanisme kerja yang tidak jelas, serta penyalahgunaan jabatan. Birokrasi sering dihubungkan dengan kemacetan-kemacetan administrasi atau tidak adanya

efisiensi. Ia laksana momok yang siap menerkam dan memangsa siapa saja yang mendekati dan berurusan dengannya, dan karenanya ia mengandung penuh keseraman, kekejaman dan sarat dengan nada pesimisme.

Pemahaman mengenai birokrasi yang sebenarnya bukan seperti tersebut diatas. Menurut Tjokroamidjojo (1987:71) birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Dalam perumusan lain Marx (dalam Tjokroamidjojo, 1974:71) mengemukakan bahwa birokrasi adalah “Tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk melaksanakan berbagai tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah”. Blau dan Page (dalam Tjokroamidjojo, 1974:71) menyebutkan birokrasi justru untuk melaksanakan prinsip-prinsip organisasi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi administratif, biarpun kadangkala dalam pelaksanaannya birokratisasi akibatnya seringkali malahan kurang adanya efisiensi. Menurut Zauhar (1990:78) “birokrasi merupakan organisasi yang sungguh memacu efisiensi administrasi secara maksimum atau menjadi suatu metode yang melembaga guna meningkatkan efisiensi administrasi.”

Jadi bisa kita simpulkan dari berbagai pendapat diatas harus diakui bahwa birokrasi memang merupakan suatu instrumen untuk mencapai efisiensi organisasi, namun dalam pelaksanaannya terkadang memang memiliki eksese negatif yang tidak bisa dihindari.

Pengertian Birokrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah

berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan”. Atau dalam definisinya yang lain birokrasi adalah “cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan yang banyak liku-likunya”. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan umum sesuai dengan permintaan masyarakat. Di dalam masyarakat modern di mana begitu banyak urusan yang terus-menerus dan cenderung tetap, hanya organisasi birokrasi yang mampu menjawabnya. Birokrasi dimaksudkan untuk memperlancar tugas-tugas pemerintah dalam melayani masyarakat.

Pendapat lain diungkapkan oleh Albrow (1998:81-103) yang mengemukakan tentang tujuh konsep modern birokrasi, yaitu :

1. Birokrasi sebagai organisasi rasional (*Rational Organization*).
2. Birokrasi sebagai inefisiensi organisasional (*Organization Inefficiency*)
3. Birokrasi sebagai kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat (*Rule of Officials*)
4. Birokrasi sebagai administrasi negara (*Public Administration*)
5. Birokrasi sebagai administrasi yang dijalankan oleh pejabat (*Administration by Officials*)
6. Birokrasi sebagai sebuah organisasi (*Type of Organisation with specific characteristic and quality as hierarchies and rules*)
7. Birokrasi sebagai masyarakat modern (*An essential quality of modern science*)

Pengertian birokrasi yang diberikan Albrow ke dalam tujuh pengertian tersebut intinya mencakup keberadaan alat-alat perlengkapan negara, hubungan tugas dan kewajibannya, serta hubungan antara alat-alat perlengkapan tersebut yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan ciri-cirinya yang sangat spesifik.

Dalam tataran pelaksanaannya, menurut Sulardi dan Pratiwi (dalam Tjokrowinoto, 2001:94) birokrasi menampilkan tiga wajah, yaitu : (i) memiliki pengertian yang baik, (ii) sebagai sebuah penyakit dan (iii) birokrasi yang

“freevalue” atau netral. Dalam pengertian yang baik, birokrasi adalah sebagai sebuah institusi yang menjembatani antara *state* yang memanifestasikan kepentingan umum dan *civil society* yang memanifestasikan kepentingan khusus.

Sedangkan Blau & Meyer (1987:9) lebih melihat birokrasi dari sisi gelapnya, dengan memberikan karakteristik birokrasi sebagai berikut :

“adanya kekakuan (*inflexibility*) dan kemandegan struktural (*structural stasis*), tata cara yang berlebihan (*ritualism*) dan penyimpangan dari sasaran (*perversion of goals*), sifat yang tidak pribadi (*impersonality*) dan pengabaian (*alienation*) serta otomatisasi (*automatism*) dan menutup diri terhadap perbedaan pendapat (*constrain of dissent*).”

Masih tentang karakteristik negatif dari birokrasi, oleh Max Weber dalam Surbakti (1992 : 184), disebutkan :

“Pertama, birokrasi cenderung memonopoli informasi sehingga pihak luar tidak dapat mengetahui atas dasar apa keputusan itu diambil. Kedua, apabila sudah terlembaga birokrasi merupakan salah satu struktur sosial yang paling sukar dihancurkan. Ketiga, birokrasi yang sudah mapan cenderung bersifat mendua terhadap demokrasi, pada satu pihak prinsip-prinsip persamaan di depan hukum yang melandasi kegiatan birokrasi mendukung pelaksanaan demokrasi, pada lain pihak cenderung tidak tanggap terhadap pendapat umum.”

Sedangkan Mouzelis (dalam Ismani, 2001:32) mengemukakan birokrasi sebagai "*the existence of a system of Control based on rational rules, rules with try to regulated the whole organizational structure and process on the based of techinical knowledge and the maximun efficiency*".

Menurut Mouzelis yang dikutip oleh Ismani (2001:32) dalam birokrasi terdapat aturan-aturan yang rasional, struktur organisasi dan proses berdasar pengetahuan teknis dan dengan efisiensi yang setinggi-tingginya. Dari pandangan tersebut bisa diartikan bahwa tidak ada alasan untuk menganggap birokrasi itu jelek dan tidak efisien. Tetapi dalam praktek yang sesungguhnya jauh panggang

repository.ub.ac.id

dari api. Jarak apa yang terjadi (*das sein*) dan apa yang diinginkan (*das sollen*) masih terlalu jauh. Oleh karena itu dalam pengurusan berbagai kepentingan yang berkaitan dengan organisasi seringkali mengesampingkan birokrasi dan lebih senang menempuh prosedur yang dianggap menguntungkan

Meskipun pada kenyataannya memang ada ekses negatif dari birokrasi seperti tersebut dalam beberapa pendapat diatas, namun ekses ini merupakan konsekuensi logis dari diterimanya konsep birokrasi itu sendiri. Ekses negatif dari birokrasi yaitu standar efisiensi fungsional, penekanan yang berlebihan terhadap rasionalitas, impersonalitas dan hierarki, penyelewengan tujuan, dan gejala *red tape barriers*.

Iventarisasi yang cukup padat namun *exhaustive* dilakukan oleh Evers (dalam Zauhar, 1990:78) dengan mengklasifikasikan makna birokrasi ke dalam tiga kategori yaitu :

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

Eisenstadt (dalam Zauhar, Jurnal Administrasi Publik Vol.V, 2004) sebelumnya telah mengelompokkan gagasan birokrasi ke dalam dua (2) pandangan, yaitu:

1. Gagasan tentang birokrasi sebagai alat yang efisien dan efektif untuk mewujudkan lesan-lesan tertentu;

2. Gagasan tentang birokrasi sebagai alat untuk memperoleh, mempertahankan dan melaksanakan kekuasaan.

Gagasan yang pertama tersebut diwakili oleh Hegel yang berpendapat bahwa birokrasi adalah medium yang dapat dipergunakan untuk menghubungkan kepentingan partikular dengan kepentingan general (umum). Di lain sisi Karl Marx memandang birokrasi dalam kerangka perjuangan kelas, krisis kapitalisme, dan pengembangan komunisme. Walaupun Karl Marx dapat menerima pemikiran Hegel akan tetapi Karl Marx berpendapat bahwa birokrasi merupakan instrumen yang dipergunakan oleh kelas yang dominan untuk melaksanakan kekuasaan dominasinya atas kelas-kelas sosial lainnya, dengan kata lain birokrasi memihak kepada kelas partikular yang mendominasi tersebut.

Sedangkan menurut Setiono (dalam Rustiani, 2003: 4-6) bahwa dalam hal birokrasi terdapat dua arus utama pemikiran sebagai berikut:

Arus utama 1 : Birokrasi Lahir Sebagai Alat Kekuasaan.

“....penguasa yang kuat harus dilayani oleh para pembantu (aparatur) yang cerdas, dan dapat dipercaya (loyal). Konsep pemikiran ini banyak diilhami oleh pemikiran politik Machiavelli yang menyarankan bahwa apabila penguasa ingin berjalan efektif, maka ia harus memiliki organ aparatur yang solid, kuat, profesional dan kokoh. Dengan demikian, birokrasi dibentuk sebagai sarana bagi penguasa untuk mengimplementasikan kekuasaan (*power*) dan kepentingan (*interest*) mereka dalam mengatur kehidupan negara”

Di negara-negara otoriter yang menggunakan birokrasi sebagai alat kekuasaan dikenal istilah *bureaucratic polity* atau bahkan *bureaucratic authoritarian* karena sistem sosio kultural mereka yang menempatkan birokrasi sebagai mesin otoritas dan mesin politik. Ini terjadi baik di sektor politik, ekonomi

maupun sosial budaya, dimana jaring-jaring birokrasi merasuk pada hampir semua aspek kehidupan warga negara.

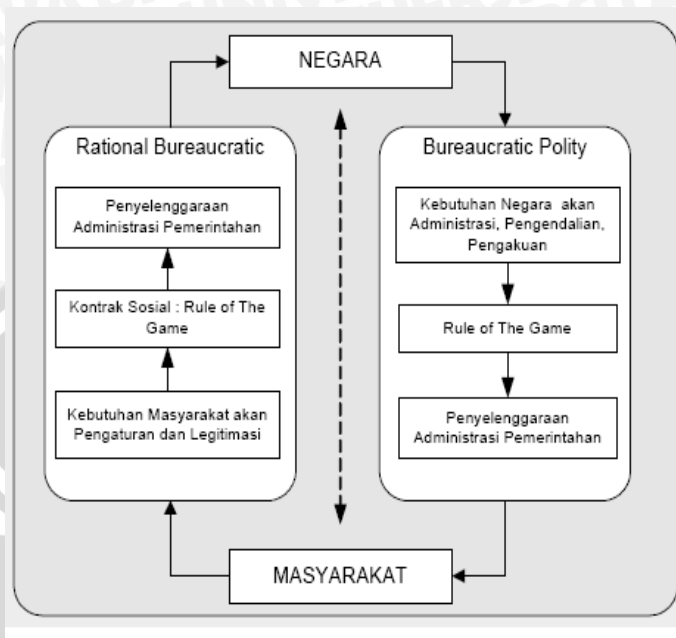
Selanjutnya *bureaucratic polity* dalam konteks ekonomi atau dengan arti kuatnya birokrasi terhadap sektor ekonomi masyarakat digambarkan oleh Riggs & Jackson (dalam Rustiani, 2003:4) sebagai pengambilan keputusan secara eksklusif yang dilakukan oleh aparat negara. Lebih jauh disebutkan bahwa dalam model kepolitikan seperti ini maka hubungan antara aparat negara dengan pelaku bisnis berada dalam hubungan *patron client* yang personal. Dan hal itu berarti bekerjanya mekanisme eksklusi politik bagi kalangan bisnis yang tidak mempunyai kedekatan personal dengan birokrasi.

Arus utama 2 : Birokrasi Lahir Dan Dibentuk Karena Kebutuhan Masyarakat untuk Dilayani

“.... birokrasi itu ada karena memang rakyat menghendaki eksistensi mereka untuk membantu masyarakat mencapai tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama. ..Yang menentukan ada tidaknya birokrasi dalam kehidupan masyarakat adalah kebutuhan mereka akan lembaga yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik”.

Umumnya pandangan ini terjadi di negara maju atau di negara-negara dimana sistem pemerintahannya sudah relatif demokratis. Selanjutnya birokrasi yang lahir karena kebutuhan masyarakat ini sering disebut *rational bereaucratic* karena sistem sosiokultural di negara telah berjalan secara rasional. Dalam pandangan ini ingin ditekankan bahwa masyarakatlah yang menentukan bukan hanya keberadaan dari birokrasi itu sendiri namun juga termasuk corak birokrasi yang dikehendaki (Rustiani, 2003:5). Aspek-Aspek yang mempengaruhi terbentuknya birokrasi dapat dijelaskan pada gambar berikut ini.

Gambar 2.
Aspek – Aspek Pembentuk Birokrasi



Sumber : Rustiani, Frida 2003. *Izin : Mampukah Melindungi Masyarakat Dan Seharusnya Beban Siapa?* Jakarta : PEG-USAID

Dari kedua pandangan ini maka dapat digambarkan bahwa kedudukan birokrasi terhadap negara dan masyarakat adalah sebagaimana digambarkan pada gambar di atas. Pada politik birokrasi (*bureaucratic polity*), birokrasi pembentukannya didorong oleh adanya kebutuhan dari negara untuk mengadministrasikan, mengendalikan dan memberikan pengakuan atas kegiatan warganegara. Sementara pada birokrasi rasional (*rational bureaucratic*), birokrasi muncul lebih karena dorongan kebutuhan masyarakat untuk diatur dan mendapatkan legitimasi dari pihak si pengatur.

Harus diakui bahwa birokrasi mempunyai banyak makna, banyak dimensi serta efek yang positif maupun yang negatif. Itu pula sebabnya kenapa konsep dan terminologi birokrasi senantiasa mengundang perdebatan dan pertentangan yang

tidak habis-habisnya di kalangan ilmuwan, politisi serta mereka yang menaruh perhatian terhadap masalah ini.

Berdasarkan uraian tersebut diatas bisa diambil kesimpulan bahwa birokrasi adalah institusi resmi modern yang “wajib ada” dalam penyelenggaraan negara dan melakukan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Di dalam masyarakat modern di mana begitu banyak urusan yang terus-menerus dan cenderung tetap, hanya birokrasi yang mampu menjawabnya. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan umum sesuai dengan permintaan masyarakat.

b) Tipologi birokrasi

Tipologi birokrasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Dilihat dari perspektif sumber legitimasi atau otoritasnya, menurut Weber (dalam Zauhar, 1990:79) terdiri dari :

1. birokrasi tradisional, yang bersumber pada *established belief in the sanctity of immemorial traditions and the legitimacy of the status of those exercising authority under them.*
2. birokrasi kharismatis, yang bersumber pada kepribadian yang luar biasa yang dimiliki oleh pemimpin, dan bersumber pada *devotion to the specific and exemplary character of an individual person, and the normative patterns or order revealed ordained by him.*
3. birokrasi legal rasional, yang bersumber pada aturan-aturan yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu maka tipe birokrasi ini bersumber pada *the legality of patterns of normative rules and the rights of those elevated to authority under such rules to issue commands.*

Secara konseptual, Weber tidak pernah menyatakan pengertian birokrasi dengan jelas. Ia merinci segi-segi apa yang dipandang sebagai bentuk birokrasi yang paling rasional. Otoritas yang legal rasional menurut Weber (dalam Thoha, 1987:75-78) dimaksudkan untuk mencapai, menerapkan nilai-nilai yang dianggap baik yaitu hierarki kewenangan yang jelas, pembagian kerja atas dasar spesialisasi fungsional, sistem pengaturan hak dan kewajiban para pejabat, hubungan pribadi yang bersifat *impersonal* dan seleksi pegawai atas dasar kompetensi teknis.

Birokrasi yang mempunyai ciri tersebut adalah birokrasi yang dapat meningkatkan efisiensi organisasi, dan karena itu dinamakan birorasionalitas atau biroefisiensi. Apabila yang lain, yang tidak dapat menimbulkan efisiensi alias pemborosan disebut sebagai biopatologi. Menurut Siagian (dalam Suryono, 2002:1) adanya patologi birokrasi bisa dicirikan misalnya oleh kecenderungan patologi karena persepsi, perilaku dan gaya manajerial, masalah pengetahuan dan ketrampilan, tindakan melanggar hukum, keperilakuan, dan adanya situasi internal.

Apabila ditinjau dari perspektif derajat keterbukaan, tipologi birokrasi menurut Hahn Been Lee (dalam Zauhar, 1996:49-51) bisa diklasifikasikan sebagai berikut :

a. Birokrasi Terbuka

Birokrasi ini ditandai dengan adanya pola *recruitment* yang relatif fleksibel atau bahkan tanpa pola *recruitment* sama sekali. Partai politik sangat berkuasa, pengaruhnya dan intervensinya terhadap birokrasi bersifat langsung dan sering. Kelompok swasta sangat kuat, baik dalam bidang bisnis maupun dalam bidang pendidikan.

b. Birokrasi Tertutup

Birokrasi ini ditandai dengan adanya ciri yang sangat elitis di kalangan birokrasi dan mereka menjadi kelas yang memiliki hak *privilege* tertentu.

Anggota birokrasi memiliki *morale* yang sangat tinggi, namun orientasi mereka menjadi sempit karena keunggulan sangat diutamakan pada fase pertama masuk jajaran birokrasi.

c. Birokrasi Campuran

Merupakan tipe birokrasi dari hasil kontak yang sangat terbatas antara birokrasi dengan masyarakat. Birokrasi ini banyak dijumpai di negara sedang berkembang, yang dewasa ini berbentuk aliansi militer dan sipil.

c) Struktur dan Fungsi Birokrasi

Menurut Kramer (dalam Thoha, 1987:74) suatu “*ideal type*” merupakan konstruksi metodologi yang berusaha untuk mengkonsepsikan bentuk yang murni atau ideal dari gejala-gejala yang ingin digeneralisasikan, dengan menghubungkan satu ujung ke ujung akhir dari suatu kontinum. Lebih lanjut, ciri-ciri utama dari struktur birokrasi di dalam “*ideal type*” menurut Weber adalah sebagai berikut (dalam Tjokroamidjojo, 1985:72-73) :

1. Kegiatan-kegiatan reguler yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dibagi di dalam cara yang tertentu sebagai tugas-tugas jabatan.
2. Pengorganisasian jabatan-jabatan mengikuti prinsip hierarki, yaitu jabatan yang lebih rendah berada di bawah pengawasan atau pimpinan daripada jabatan yang lebih diatas.
3. Operasi-operasi atau pelaksanaan kegiatan, dikendalikan oleh suatu sistem peraturan yang konsisten dan pelaksanaan dari peraturan-peraturan ini terhadap kejadian atau kasus tertentu.
4. Pejabat yang ideal dalam suatu birokrasi melaksanakan kewajiban di dalam semangat “*formalistic impersonality*”. Artinya tanpa perasaan simpati atau sebaliknya. Supaya standar-standar rasional dapat berjalan berjalan dalam pelaksanaan kegiatan tanpa gangguan pertimbangan yang bersifat pribadi.
5. Penempatan kerja di dalam organisasi birokrasi didasarkan pada kualitas teknis dan dilindungi terhadap pemberhentian sewenang wenang.
6. Pengalaman menunjukkan bahwa tipe birokrasi yang murni dari suatu organisasi administrasi dilihat dari penglihatan teknis akan dapat memenuhi efisiensi tingkat tertinggi.

Susunan struktur birokrasi seperti yang diutarakan Weber tersebut menurut

Thoha (1987:74) tidak akan terjadi di dalam dunia nyata, akan tetapi

pengelompokan dari sifat-sifat yang dikemukakan Weber merupakan kontribusinya yang hipotesis terhadap efektivitas dan rasionalitas organisasi. Weber tidak pernah mendefinisikan birokrasi, hal itu disebabkan bahwa ia cenderung untuk melukiskan sebuah organisasi dengan ciri yang ideal dalam upaya mencapai efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan organisasi tersebut.

Menurut Utomo (2003:1) birokrasi pemerintahan, pada hakekatnya berfungsi untuk melayani dan melindungi kepentingan masyarakat, membebaskan penduduk dari rasa takut, sekaligus meningkatkan kesejahteraan. Birokrasi dilengkapi dengan berbagai instrumen maupun sarana yang diharapkan mampu memacu kinerjanya secara optimal. Disamping itu, birokrasi juga memiliki kebebasan penuh untuk membuat kebijakan-kebijakan dalam rangka mengatur kepentingan masyarakat tersebut.

Sedangkan dalam hal perkembangan birokrasi, menurut Mustopadijaja (2003:10) birokrasi di Indonesia berkembang secara *vertikal linear*, dalam arti “arah kebijakan dan perintah dari atas ke bawah, dan pertanggungjawaban berjalan dari bawah ke atas”, demikian pula “loyalitasnya”. Karenanya koordinasi lintas lembaga yang umumnya dilakukan secara formal sulit dilakukan. Birokrasi di Indonesia juga masih di pengaruhi sikap budaya “feodalistis”, tertutup, sentralistik, serta ditandai pula dengan arogansi kekuasaan, tidak atau kurang senang dengan kritik, sulit dikontrol secara efektif, sehingga merupakan lahan subur bagi tumbuhnya KKN atau pun neo-KKN.

Perubahan mendasar dalam struktur birokrasi, berlangsung sangat cepat sejak bergulirnya era reformasi, setidaknya dalam kurun waktu tujuh (7) tahun,

Pemerintah Pusat telah merestrukturisasi birokrasi Pemerintah Daerah sebanyak dua kali, yaitu melalui UU No. 22/1999 dan UU No.32/2004 yang mengatur tentang Pemerintahan Daerah. Dalam kaitannya dengan Desentralisasi, salah satu instrumen yang penting menurut Utomo (2003:3) adalah “tersusunnya birokrasi kedalam struktur pemerintahan yang mampu menjangkau hingga lapisan terbawah dari masyarakat serta didukung oleh sumber daya manusia yang semakin baik kualitasnya.”

Pandangan tersebut dimaksudkan agar masyarakat dapat berhubungan secara langsung dengan aparatur dalam rangka pengurusan maupun pemenuhan kebutuhan-kebutuhannya. Namun, kemampuan teknis (*skill*) dan wawasan (*knowledge*) saja belum cukup memadai untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa kepuasan dihati masyarakat. Birokrasi harus pula memiliki moral, etika maupun sikap dan perilaku yang terpuji dan patut di contoh.

3. Keterkaitan Antara Administrasi Publik dengan Birokrasi

Di negara yang telah maju sekalipun, dalam penyelenggaraan praktek pemerintahan hampir selalu dapat dijumpai adanya keterlibatan yang mendalam dari birokrasi terhadap administrasi publik serta kebijakan publik. Sebagaimana diungkapkan oleh Woll (dalam Sumoprawiro, 2002:33) bahwa :

“Dalam pelaksanaannya selama ini birokrasi merupakan inti pemerintahan dalam suatu negara administratif yang diayomi oleh konstitusi. Pada akhirnya sebagai pusat (*locus*) dan inti penyelenggaraan (*focus*) pemerintahan, birokrasi telah mengatasmakan dirinya sebagai pelaksana tunggal administrasi publik.”

Sedangkan Shafitz dan Russel (dalam Sumoprawiro, 2002:33) menyatakan bahwa “Birokrasi telah mengatasnamakan negara dalam penanganan urusan negara yang hampir segala penanganannya dikuasai”. Sementara itu Lepawski (dalam Sumoprawiro, 2002:33) memperkuat argumen Shafitz dan Russel tersebut dengan menyatakan “birokrasi merupakan sentral dari penyelenggaraan administrasi publik yang sedang mengemban fungsi dan peran kunci dalam masyarakat modern.”

Sedangkan menurut Thoha (dalam Sumoprawiro, 2002:33) :

“Di kebanyakan negara berkembang, seperti Indonesia dalam prakteknya birokrasi telah diperlakukan sebagai agen utama atau “*core agent*” dari administrasi publik yang berposisi strategis dan mempunyai peran yang sangat menentukan dalam kebijakan publik untuk mengatasi masalah-masalah pemerintahan yang bersifat multidimensi.”

Dengan pernyataan yang kurang lebih senada Mustopadidjaja (2003:i) memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Dalam kehidupan berbagai negara bangsa di berbagai belahan dunia, birokrasi merupakan wahana utama dalam penyelenggaraan negara dalam berbagai bidang kehidupan bangsa. Birokrasi juga bertugas menerjemahkan berbagai keputusan politik ke dalam berbagai kebijakan publik, dan berfungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan tersebut secara operasional. Birokrasi merupakan faktor penentu keberhasilan keseluruhan agenda pemerintahan, termasuk dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN (*clean government*) dan dalam perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*).”

Dari beberapa pemikiran tersebut kiranya dapat disimpulkan bahwa keterkaitan administrasi publik dan birokrasi adalah keduanya tidak dapat terpisahkan, selain birokrasi memiliki posisi sebagai agen utama terselenggaranya administrasi publik dalam suatu tatanan negara/konstitusi, birokrasi juga bertugas menerjemahkan berbagai keputusan politik ke dalam suatu kebijakan publik serta

merupakan faktor dan aktor utama yang berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*).

B. Restrukturisasi Birokrasi

1. Pengertian Restrukturisasi

Restrukturisasi dalam suatu organisasi dapat dilakukan melalui upaya manajemen, dengan cara melakukan penataan ulang atau rekayasa ulang (*reengineering*), sehingga diharapkan organisasi dapat melakukan adaptasi terhadap pengaruh perubahan lingkungannya, sehingga organisasi akan tetap bertahan hidup.

Dalam kaitan ini, Bennis dan Mische dalam Sedarmayanti (2003 : 58) mengemukakan definisi dari rekayasa ulang yaitu sebagai berikut :

“Rekayasa ulang adalah menata ulang perusahaan dengan menentang doktrin, praktek, dan aktivitas yang ada, kemudian secara inovatif menyebarkan kembali modal sumber daya manusianya ke dalam proses lintas fungsi”.

Penataan ulang ini dimaksudkan untuk mengoptimalkan posisi bersaing organisasi, sementara itu Hammer dan Champy dalam Sedarmayanti (2003:58) memberikan batasan *reengineering* sebagai berikut :

“Reengineering is the fundamental rethinking and radical redesign of business to achieve dramatic improvements in critical contemporary of performance such as cost, quality, service, and speed”. (Penataan ulang adalah pemikiran ulang secara fundamental dan perancangan ulang secara radikal atas proses-proses bisnis untuk mendapatkan perbaikan dramatis dalam hal ukuran-ukuran kinerja yang penting dan kontemporer, seperti biaya, kualitas, pelayanan dan kecepatan).

Dari definisi tersebut, terdapat empat kata kunci yaitu :

- a. *Fundamental*, mengandung arti bahwa perubahan yang dilakukan dalam organisasi bisnis ataupun pemerintahan harus dilakukan terhadap hal-hal yang bersifat mendasar, misalnya : Visi, Misi, tujuan organisasi.
- b. *Radical*, mengandung arti bahwa proses restrukturisasi harus mengenai akar permasalahannya, dan bukan bedah muka agar organisasi tersebut terlihat baik dari luar saja, padahal didalamnya kurang baik.
- c. *Dramatic reengineering the cooperation* tidak dimaksudkan untuk menghasilkan perubahan yang sifatnya merupakan terobosan baru tapi yang berorientasi kemasa depan.
- d. *Processes, reengineering* ini harus berorientasi kepada proses kerja suatu organisasi, tidak berorientasi kepada tugas, pekerjaan, orang maupun struktur organisasi

Selain definisi di atas, restrukturisasi dapat juga dipandang dalam arti sempit yaitu upaya mendesain kembali struktur organisasi. Dalam kaitan ini Mintzberg dalam Sedarmayanti (2003 : 84) mengartikan restrukturisasi sebagai berikut :

"In the case of organizational structure, design means turning those knobs that influence the division of labor and the coordinating mechanisms, thereby affecting how the organizational function-how materials, authority, information and decision processes flow through it". (dalam hal struktur organisasi, strukturisasi berarti menekan tombol yang mempengaruhi pembagian kerja dan mekanisme koordinasi, sehingga berpengaruh terhadap bagaimana fungsi-fungsi organisasi, bagaimana proses material, otoritas, informasi dan keputusan-keputusan berjalan sesuai dengan struktur yang ada).

Sedangkan Knot dan Miller (dalam Sumoprawiro, 2002:32) menegaskan bahwa "birokrasi sebagai *omni present of policy machine* dalam administrasi publik harus selalu berbenah diri. Pembenahan yang bersifat inovatif, rasional dan sistematis diorientasikan guna menanggapi isu penyelenggaraan mandat-mandat publik dengan pengembangan dan perekayasaan visi, misi dan fungsi purposif

yang diaktualkan dalam menyesuaikan kinerjanya untuk memenuhi tuntutan dan persyaratan kelayakan kinerjanya.”

Dengan demikian berdasarkan beberapa pemikiran di atas, restrukturisasi birokrasi dapat didefinisikan sebagai penataan ulang seluruh rancangan organisasi atau perubahan struktur organisasi agar sesuai dengan tujuan yang akan dicapai serta sesuai dengan kondisi riil dan potensial yang dimiliki, dengan tindakan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas agar birokrasi dapat memenuhi tuntutan terselenggarakannya tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Macam-macam Restrukturisasi

Jenis restrukturisasi (Hasibuan, 2003 : 90-91) dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Restrukturisasi Vertikal
Diartikan dengan memperpanjang tingkatan-tingkatan suatu organisasi, misalnya direksi, kepala bagian dan karyawan operasional diubah menjadi direksi, kepala urusan, kepala bagian, kepala seksi dan workers dan sebaliknya. Kebalikan dari restrukturisasi Vertikal ini adalah rentang kendali relatif sedikit, pengendalian karyawan akan lebih mudah, koordinasi relatif akan lebih baik. Sedangkan keburukannya adalah tingkatan-tingkatan jabatan banyak, akibatnya tunjangan jabatan semakin banyak, jalur perintah dan tanggung jawab terlalu panjang, jalur informasi dan komunikasi cukup panjang.
- b. Restrukturisasi Horisontal
Diartikan perubahan struktur organisasi dengan cara menambah jumlah bagian/departemennya. Dengan cara maka rentang kendali semakin banyak dan struktur organisasi semakin melebar. Kebaikan dari restrukturisasi horizontal ini adalah tanggung jawab pendek, sedangkan keburukannya adalah rentang kendali semakin banyak, koordinasi akan semakin lebih sulit, pengarahan dan pengendalian karyawan kurang baik.

Namun demikian restrukturisasi yang terbaik adalah tergantung pada kebutuhan dan penekanan yang diinginkan dan harus berdasarkan prinsip bahwa

organisasi dan strukturnya harus lebih efektif dalam membantu tercapainya tujuan.

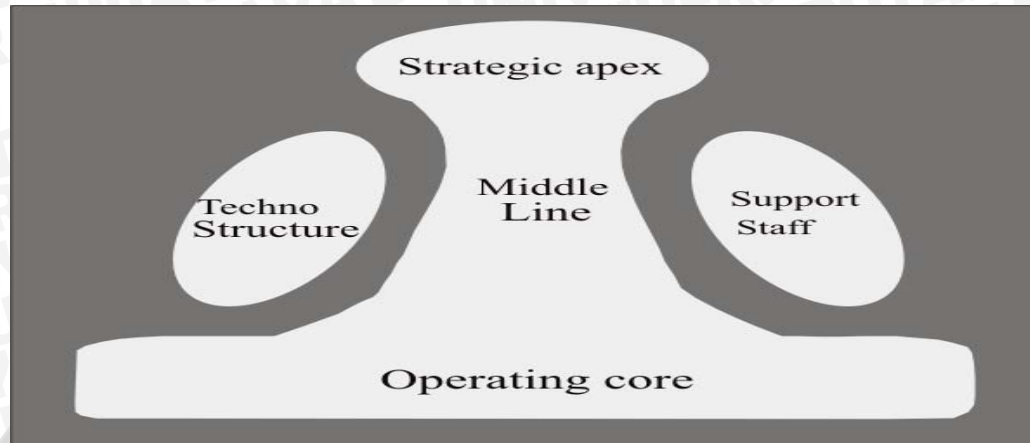
3. Unsur-unsur pokok Restrukturisasi

Strategi restrukturisasi ini memang bukan langkah yang mudah, sebab hal ini berarti mentransformasikan secara permanen seluruh orientasi dan arah dari organisasi. Dalam melakukan restrukturisasi harus memenuhi unsur pokok, dimana suatu kegiatan transformasi tidak dapat dikatakan sebagai restrukturisasi jika tidak memenuhi salah satu unsur pokok tersebut. Menurut Bennis and Mische dalam Sedarmayanti (2003 : 89) unsur pokok restrukturisasi tersebut adalah :

- a. Visi yang berani, artinya titik awal yang sesungguhnya untuk restrukturisasi yang berhasil adalah adanya pandangan yang berani atas masa depan organisasi dan keinginan kuat untuk mewujudkan menjadi kenyataan.
- b. Rancangan yang sistematis, yakni bahwa restrukturisasi mempunyai jangkauan atau spektrum yang jauh dan implikasi yang luas bagi organisasi dan tidak dibatasi hanya pada satu isu organisasi, prosedur, tugas aktivitas, fungsi atau unit.
- c. Maksud yang jelas, dimaksudkan bahwa organisasi harus memulai restrukturisasi dengan menyadari bahwa hasil akhirnya berupa organisasi/perusahaan yang sama sekali berbeda.
- d. Metodologi yang spesifik, artinya bahwa untuk suatu proses restrukturisasi yang mencakup berbagai aspek, suatu metodologi yang spesifik merupakan hal yang kritis.
- e. Kepemimpinan yang efektif dan tampak, yakni bahwa pemimpin yang melaksanakan restrukturisasi harus memiliki sejumlah ketrampilan dan kemampuan seperti kreativitas, visi yang berpengaruh dan pertimbangan yang matang.

Sedangkan dalam perspektif organisasi dengan menggunakan model Henry Mintzberg dalam Stephen P. Robbins (1994: 304-305) bahwa setiap organisasi mempunyai lima bagian dasar, dapat digambarkan seperti berikut ini :

Gambar 3
Lima Elemen Dasar dari Sebuah Organisasi



Sumber: Stephen P. Robbins, Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi, Penerbit Archan, Jakarta, 1994, halaman 305.

Kelima bagian dasar sebuah organisasi sebagaimana gambar diatas yaitu :

1. *The operating core.* Para pegawai yang melaksanakan pekerjaan dasar yang berhubungan dengan produksi dari produk dan jasa.
2. *The srategis apex.* Manajer tingkat puncak, yang diberi tanggung jawab keseluruhan untuk organisasi itu.
3. *The middle line.* Para manajer yang menjadi penghubung *operating core* dengan *strategic apex*.
4. *The techno structure.* Para analis yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan bentuk standarisasi tertentu dalam organisasi.
5. *The support staff.* Orang-orang yang mengisi staff, dimana memberi jasa pendukung tidak langsung kepada organisasi.

Lima elemen dasar organisasi sebagaimana yang diungkapkan oelh Robbins tersebut dapat diimplementasikan dalam suatu proses restrukturisasi yang dilakukan segala tipe atau jenis organisasi, baik organisasi swasta maupun orgnisasi sektor publik, dengan tetap mengindahkan kaidah-kaidah struktur organisasi itu sendiri.

C. Birokrasi Perizinan

1. Pengertian Perizinan

Ada beberapa pengertian perizinan, ditinjau dari asal mula katanya yaitu izin. Sebagaimana diungkapkan Suhirman (2002:1) sebagai berikut :

“Izin merupakan keputusan administratif yang lazim disebut sebagai keputusan tata usaha negara. Keputusan tata usaha negara tersebut dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dalam pemerintahan sebagai konsekwensi dari jabatannya. Perizinan juga merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas negatif yang mungkin ditimbulkan oleh aktivitas sosial maupun ekonomi. Selain itu izin merupakan instrumen untuk alokasi barang publik secara efisien dan adil, mencegah *asimetri* informasi, dan perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan.”

Sedangkan menurut Rustiani (2003:2) : “...Esensi dari perizinan adalah izin merupakan hak pengecualian bagi kegiatan usaha yang dianggap melanggar kepentingan masyarakat banyak. Perizinan diberikan dalam rangka memberikan perlindungan terhadap kepentingan umum.”

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 dalam Bab Ketentuan Umum Izin adalah “Dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.” Sedangkan pengertian perizinan adalah “Pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.”

Berdasarkan Keputusan Walikota Malang No. 347 tahun 2004 dalam Bab Ketentuan Umum yang dimaksud dengan perizinan adalah “Berbagai macam izin yang memerlukan pertimbangan teknis dari unit kerja yang terkait”.

Jadi berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat kita simpulkan bahwa perizinan merupakan instrumen kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang didalamnya terdapat kewenangan dan tanggung pemerintah dalam melakukan fungsi pelayanan, pengawasan, perlindungan maupun pembinaan terhadap kegiatan warganegara dalam lingkup administratif.

2. Pengertian Birokrasi Perizinan

Perizinan berisi pengaturan mengenai kegiatan yang dapat atau tidak dapat dilakukan oleh masyarakat. Untuk memproses keputusan tata usaha negara, pemerintah memerlukan dan memiliki organisasi yang disebut birokrasi. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dalam praktek pemerintahan di Indonesia perizinan dikategorikan sebagai pemberian pelayanan, sehingga dikerjakan oleh birokrasi yang memberikan pelayanan umum. Dalam menjalankan fungsinya birokrasi pelayanan umum menyusun serangkaian mekanisme dan prosedur yang harus ditempuh oleh seseorang atau badan usaha untuk mendapatkan izin tertentu yang didasari oleh berbagai perangkat hukum.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (KepMenPAN, No. 81/Kep/M.PAN/1993).

Sedangkan untuk mengetahui dan menilai kualitas pelayanan menurut Gronroos, *et.al*(dalam Hakim, 2005:13) amat ditentukan oleh interaksi antara pemberi layanan (aparatur pemerintah) dan pengguna layanan (masyarakat). Aparatur memiliki tingkatan kinerja tertentu dalam memberikan layanan, sedangkan masyarakat memiliki ekspektasi tentang kualitas layanan yang diinginkan. Kualitas layanan, dengan demikian, didefinisikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan (penerima layanan) dengan kinerja aktual pemberi layanan.

Dari pengertian ini terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan, yaitu *expected service* (layanan yang diinginkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima lebih rendah, maka akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Dalam aspek kegiatan yang dilakukan oleh warga negara, misalnya kegiatan usaha, perizinan juga merupakan sebuah bentuk pengakuan dari negara terhadap keabsahan sebuah kegiatan usaha yang dilakukan oleh warganegaraanya. Menurut Rustiani (2003:2) dengan pengakuan ini berarti kegiatan usaha tersebut dianggap sah berdasarkan peraturan atau hukum (positif) yang berlaku di negara bersangkutan. Formalitas ini diwujudkan dalam bentuk sertifikat atau surat izin usaha. Dalam kondisi sebaliknya bagi kegiatan usaha yang tidak memiliki formalitas apapun artinya kegiatan usahanya belum mendapat pengakuan dari negara, atau dimata hukum yang berlaku kegiatan tersebut dianggap belum sah.

Berdasarkan Keputusan Walikota Malang No. 344 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan dalam Bab Ketentuan Umum yang dimaksud dengan perizinan usaha adalah “izin usaha atau Surat keterangan yang dipersamakan dengan itu yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang dan diberikan kepada pengusaha untuk dapat menjalankan kegiatan usahanya.” Dari pengertian tersebut bisa kita pahami bahwa pada proses perizinan membutuhkan instansi yang berwenang dalam

penerbitannya dan juga banyak pihak yang saling berhubungan di dalamnya terkait kewenangan tersebut.

Menurut Rustiani (2001:5) “...dengan terlibatnya banyak pihak dalam perizinan membutuhkan setidaknya dua hal yakni sistem koordinasi yang baik serta sistem informasi yang menunjang. Secara keseluruhan kelemahan dalam koordinasi dan sistem informasi ini menyebabkan layanan birokrasi menjadi tidak efisien dan membuka peluang kebocoran.” Sejalan dengan hal tersebut Suryadinata (dalam Rustiani, 2001:6) mengemukakan “buruknya layanan birokrasi perizinan salah satunya ditunjukkan oleh persepsi pelaku usaha kecil menengah yang negatif terhadap layanan yang diberikan. Secara umum layanan birokrasi dalam hal perizinan dianggap menjadi faktor paling menentukan dalam penciptaan iklim yang tidak kondusif untuk berusaha.”

Berdasarkan beberapa pendapat diatas bisa kita simpulkan bahwa birokrasi perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk warganegara, didalamnya terdapat mekanisme dan prosedur yang melibatkan koordinasi antar instansi pemerintah. Keberadaan birokrasi perizinan juga merupakan faktor yang cukup menentukan terciptanya iklim usaha yang kondusif di suatu daerah. Disamping itu birokrasi perizinan memiliki beberapa fungsi, yaitu :

1. Sebagai regulasi atau mengatur warganegara dalam melakukan kegiatan usaha.
2. Sebagai bentuk pengesahan negara terhadap kegiatan usaha warganya, yang diwujudkan dalam bentuk surat izin usaha.

3. Sebagai pengendali atas kemungkinan adanya eksternalitas negatif dalam aspek ekonomi dan sosial dalam kehidupan bernegara.

3. Pentingnya Perizinan

a) Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha selalu membutuhkan hubungan dengan institusi formal lain, misalnya saja kebutuhan akan tambahan modal, maka seorang pengusaha akan berhubungan dengan bank atau lembaga keuangan lainnya. Tanpa perizinan maka usaha tersebut akan selalu berada di bawah kondisi informal, dan dalam hal ini izin usaha menjadi salah satu persyaratan bagi terjadinya transaksi ini. Demikian pula ketika seorang pengusaha berhubungan dengan pasar yang lebih luas misalnya pasar ekspor impor, izin usaha juga dipersyaratkan untuk membuat transaksi yang terjadi menjadi sah.

Di sisi lain ketiadaan izin usaha bagi pengusaha berskala kecil juga menimbulkan kerentanan terhadap usahanya karena :

1. Tidak dimilikinya salah satu alat jaminan perlindungan hukum dari usahanya.
2. Rentan jika menghadapi sengketa dagang
3. Tidak dapat mengakses peluang usaha yang mensyaratkan perizinan usaha, misalnya saja akses terhadap program pemerintah termasuk program kredit, keikutsertaan usaha kecil dalam kegiatan penyediaan kebutuhan pemerintah (*government procurement*), demikian pula akses terhadap pasar *input* maupun *output* menjadi lebih sempit yang

mengakibatkan kecil kemungkinannya mendapatkan pembinaan dari pemerintah (Rustiani, 2003:3).

b) Bagi Pemerintah

Sementara itu menurut Tim Abhiseka (dalam Rustiani, 2003:3) bahwa dari survei mengenai “Peraturan Perizinan Usaha di Daerah Tingkat II” terungkap adanya kerugian pemerintah jika banyak kegiatan usaha yang tidak berbadan hukum dan tidak memiliki izin yakni :

1. Tidak memiliki data riil tentang dunia usaha untuk bahan pengambilan keputusan. Saat ini data yang berbasis pada perizinan tidak valid.
2. Tidak dapat mengembangkan pembinaan khususnya bagi usaha kecil dengan berbasiskan perizinan usaha.
3. Tidak dapat mengembangkan basis pajak berdasarkan legalisasi atau formalisasi usaha yang dilakukan oleh pelaku bisnis.

Berdasarkan hasil survey tersebut maka bisa disimpulkan bahwa dalam hal pelayanan perizinan usaha telah terjadi inefisiensi. Kondisi ini membuat pemerintah tidak dapat mengambil manfaat yang optimal dari layanan tersebut.

c) Bagi Masyarakat

Pihak lain yang juga memiliki kepentingan dan terkait dengan kebijakan perizinan usaha adalah masyarakat luas. Menurut Rustiani (2003:3) “kepentingan masyarakat terkait dengan hak-hak mereka sebagai warganegara dan sebagai individu yakni hak akan kenyamanan, keamanan serta kesehatan, yang pada kondisi-kondisi tertentu terancam dengan keberadaan sebuah kegiatan usaha”.

Menurut Mustopadijaja (2003:16) “Adanya perbedaan perkembangan antar daerah tentunya mempunyai implikasi yang berbeda pada macam dan

intensitas peranan pemerintah, namun pada umumnya masyarakat dan dunia usaha memerlukan :

- a. Desentralisasi dalam pemberian perizinan, dan efisiensi pelayanan birokrasi bagi kegiatan-kegiatan dunia usaha di bidang sosial ekonomi.
- b. Penyesuaian kebijakan pajak dan perkreditan yang lebih nyata bagi pembangunan di kawasan-kawasan tertinggal, dan sistem perimbangan keuangan pusat dan daerah yang sesuai dengan kontribusi dan potensi pembangunan daerah, serta
- c. Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan informasi mengenai potensi dan peluang bisnis di daerah dan di wilayah lainnya kepada daerah di dalam upaya peningkatan pembangunan daerah.”

Pada kenyataannya sulit sekali menemukan kondisi ideal dimana kepentingan pelaku usaha dan masyarakat dapat terlindungi secara memadai oleh kebijakan yang disusun oleh pemerintah. Karena pembangunan di era Desentralisasi sekarang ini pada hakekatnya dilaksanakan di daerah-daerah, maka berbagai kewenangan yang selama ini ditangani oleh Pemerintah Pusat telah dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah.

D. Iklim Usaha

1. Pengertian Iklim Usaha

Sebagaimana disebutkan pada situs <http://id.wikipedia.org/wiki/Iklim> (tanggal akses 20 Juni 2006) maka yang disebut dengan iklim adalah kondisi rata-rata cuaca dalam waktu yang panjang. Menurut Ensiklopedi Indonesia (19--:1376) iklim adalah “keadaan rata- rata dari cuaca di suatu daerah dalam periode tertentu; keadaan variasinya dari tahun ke tahun, dan keadaan ekstremnya.”

Sedangkan Sutjiono (1977:217) memberikan pengertian iklim (*climate*) dalam konteks ekonomi yaitu “keadaan rata-rata dari sesuatu daerah atau *region*

repository.ub.ac.id

dalam jangka waktu minimal 10 tahun yang memainkan peranan penting terhadap faktor-faktor perdagangan. Jelasnya ialah kesimpulan rata-rata dari data-data cuaca yang terkumpul minimum 10 tahun atau lebih.” Dari beberapa pendapat diatas bisa kita simpulkan iklim adalah suatu kondisi atau keadaan yang berperan penting dalam mempengaruhi cuaca pada suatu daerah atau wilayah yang terangkum dalam suatu rentang waktu.

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil, definisi iklim usaha adalah :

“Kondisi yang diupayakan Pemerintah berupa penetapan berbagai Peraturan Perundang-undangan dan kebijaksanaan di berbagai aspek kehidupan ekonomi agar usaha kecil memperoleh kepastian kesempatan yang sama dan dukungan berusaha yang seluas-luasnya sehingga berkembang menjadi usaha yang tangguh dan mandiri.”

Menurut Stern yang dikutip oleh Kuncoro dalam artikelnya “Reformasi Iklim Investasi”(Kompas, 4 Februari 2006) iklim usaha didefinisikan sebagai “Semua kebijakan, kelembagaan dan lingkungan, baik yang sedang berlangsung maupun yang diharapkan terjadi di masa mendatang, yang bisa mempengaruhi tingkat pengembalian dan resiko suatu investasi atau usaha.”

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut bisa kita tarik suatu kesimpulan bahwa iklim usaha adalah kondisi yang diupayakan oleh pemerintah melalui kebijakan di berbagai bidang, baik di perundang undangan, kelembagaan maupun di berbagai aspek kehidupan yang lain yang dapat mempengaruhi tumbuh

repository.ub.ac.id

kembang dan berjalan tidaknya suatu investasi atau usaha yang dilakukan oleh masyarakat.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Iklim Usaha

Menurut Mardiasmo (2002:59) faktor yang mempengaruhi tingkat investasi di daerah adalah “ada atau tidaknya iklim yang kondusif dalam berinvestasi. Iklim yang kondusif tersebut dipengaruhi oleh adanya jaminan keamanan, kepastian hukum, terjaminnya *property right* dan *contract right*, kemudahan prosedur administrasi (birokrasi) dan peraturan perpajakan daerah yang menarik bagi dunia usaha.”

Lebih lanjut Mahi (Usahawan, Edisi 07/XXXIV, Juli 2005) menjelaskan bahwa secara umum terdapat beberapa aspek dalam kebijakan Otonomi Daerah yang dapat mempengaruhi iklim usaha, yaitu :

1. Aspek Hukum, meliputi undang-undang dan peraturan tentang kebijakan desentralisasi dan kemungkinan keterkaitannya dengan pengembangan iklim usaha di daerah. Misalnya UU No. 32 Th 2004 yang mengatur tentang Pembagian Kewenangan Pusat dan Daerah, UU No. 33 Th 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah yang mengatur tentang pembagian sumber sumber keuangan antar tingkat pemerintahan, UU No 34 Th 2000 tentang pajak dan retribusi Daerah, dan sebagainya.
2. Aspek lingkungan usaha, meliputi Infrastruktur, Birokrasi perizinan, Perda pungutan bermasalah, Perdagangan dalam negeri.

Bagi pemerintah, desentralisasi di satu sisi membuka peluang terciptanya pola pemerintahan yang lebih efisien dan bertanggung jawab. Tetapi, di sisi yang lain, desentralisasi juga menimbulkan masalah, seperti tidak adanya koordinasi dalam penetapan pajak dan retribusi daerah yang bisa berdampak buruk bagi pelaku usaha.

Masih dalam kaitan ini, dalam aspek birokrasi perizinan, Otonomi Daerah belum secara signifikan memperbaiki kualitas pelayanan dalam perizinan. Ada kecenderungan pasca penerapan Otonomi Daerah jumlah biayanya meningkat dengan waktu penyelesaian izin belum juga dapat dipersingkat. Sebagaimana yang diungkapkan Mahi, “Dengan sumber keuangan daerah yang dianggap belum memadai, di beberapa daerah pemberian izin menjadi salah satu sumber penerimaan penting bagi pemerintah daerah (PAD). Sedangkan dari Perda pungutan bermasalah, keluhan terbesar datang dari pelaku usaha karena banyaknya Perda dalam era Otonomi sekarang ini memiliki implikasi negatif bagi perekonomian dan menimbulkan distorsi” (Usahawan, Edisi 07/XXXIV, Juli 2005).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Regional Economic Development Institute* (REDI) pada tahun 2002 mengenai “Persepsi Pelaku Usaha terhadap Iklim Usaha di Era Otonomi Daerah” terhadap 1.014 pengusaha di 12 Propinsi di Indonesia ditemukan bahwa dua (2) tahun penerapan Otonomi Daerah ternyata belum memberikan perbaikan yang signifikan pada iklim usaha di daerah. Beberapa persoalan utama yang menjadi faktor negatif bagi lingkungan usaha di daerah menurut sebagian besar responden adalah banyaknya pungutan liar, kurangnya infrastruktur dan masalah hambatan non tarif (tata niaga dan diskriminasi). Faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 2
Faktor Negatif Yang Mempengaruhi Iklim Usaha Di Daerah

FAKTOR NEGATIF	%
Pungutan liar	31,0
Pajak dan retribusi	13,0
Kurangnya infrastruktur	24,8
Hambatan non tarif	20,0
Kurangnya keamanan berusaha	15,5

Sumber : Regional Economic Development Indonesia (REDI), 2003:10

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, faktor pungutan liar adalah yang paling dominan. Faktor ini berpengaruh langsung pada struktur biaya dalam kegiatan usaha. Hasil Penelitian Kuncoro & Pusat Studi UGM yang dipublikasikan “Reformasi Iklim Investasi” (Kompas, 4 Februari 2006) juga menemukan fenomena *grease money* dalam bentuk : pungutan liar, birokrasi perizinan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah, upeti, biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh perusahaan, serta kenaikan tarif (BBM, listrik, dan sebagainya) merupakan kendala utama yang dihadapi para pengusaha. Dominannya faktor pungutan liar tidak bisa dilepaskan dari persoalannya kurangnya keamanan berusaha akibat ketidakmampuan aparat pemerintah dalam memberikan jaminan keamanan.

3. Peran Pemerintah Dalam Menumbuhkan Iklim Usaha yang Kondusif

Dalam upaya mengembangkan dunia usaha yang saling menguntungkan antara Usaha Besar, Kecil dan Menengah, peranan pemerintah ditujukan kearah pertumbuhan yang serasi. Sebagaimana disebutkan dalam Undang - Undang No. 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil, pemerintah berperan dalam menciptakan iklim

usaha dan kondisi lingkungan bisnis, melalui berbagai kebijaksanaan dan perangkat perundang-undangan, yang mendorong terjadinya kemitraan antarskala usaha besar, menengah, dan kecil dalam produksi dan pemasaran barang dan jasa, dan dalam berbagai kegiatan ekonomi dan pembangunan lainnya, serta pengintegrasian usaha kecil ke dalam sektor modern dalam ekonomi nasional, serta mendorong proses pertumbuhannya.

Sedangkan Siagian (1994:22) menekankan bahwa peran birokrasi pemerintah dewasa ini menjadi semakin penting, dan berkewajiban untuk menciptakan iklim yang kondusif di dalam berusaha antara lain melalui :

- a. Kebijakan perekonomian yang tidak hanya menguntungkan para pengusaha besar, akan tetapi mendorong tumbuhnya pengusaha kecil dan menengah.
- b. Perlindungan dan jaminan berusaha bagi mereka yang bergerak di sektor informal.
- c. Kemudahan memperoleh modal kerja dengan prosedur yang sederhana yang kepeloporannya dapat diserahkan kepada bank bank milik pemerintah.
- d. Penyuluhan tentang pemasaran dan manajemen.
- e. Penyediaan sarana dan fasilitas berusaha seperti pasar.

Dalam hal pembiayaan pembangunan pada era Otonomi sekarang ini yang lebih banyak diserahkan kepada daerah, ada pandangan dari kalangan pemerintah daerah bahwa birokrasi perizinan bisa menjadi salah satu unit penghasil dana bagi PAD. Kecenderungan tersebut tercermin dari banyaknya Perda baru yang mengatur pajak dan retribusi yang justru makin membebani para pelaku usaha, terutama di skala usaha kecil. Pandangan tersebut tentu saja tidak bisa dibenarkan, karena PAD seharusnya diperoleh dari perguliran ekonomi yang dinamis. Menurut Rustiani (2001 :18) “perizinan justru harus diarahkan bagi faktor yang

repository.ub.ac.id

mampu mendorong dinamisasi di sektor usaha. Sehingga kemudahan dalam pelayanan perizinan adalah juga berarti mendorong dinamisasi sektor riil (usaha).”

Dengan demikian peran Pemerintah Daerah selaku *public servant* dalam birokrasi perizinan di skala daerah diorientasikan bagi kebutuhan jangka panjang. Dalam hal ini birokrasi diposisikan sebagai faktor akselerator bagi peningkatan kegiatan ekonomi yang pada gilirannya mampu meningkatkan pendapatan pemerintah.

E. Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Rangka Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah merupakan manifestasi dari pemerintahan seluruh wilayah negara. Pemberlakuan Otonomi Daerah, tidak berarti telah menyelesaikan sejumlah persoalan yang terjadi saat ini, apabila tidak diimbangi sejumlah agenda reformasi manajemen sektor publik. Pelaksanaan reformasi ini selain mencakup teknis perubahan struktur kelembagaan dan penataan kewenangan Pemerintah Daerah, tidak lupa juga mencakup dimensi personalitas, dengan menitikberatkan pada aspek kultur birokrasi yang perlu mengubah diri sesuai dengan tuntutan dan tantangan global serta pengelolaan pemerintahan yang demokratis, transparan, dan akuntabel, ekonomis dan efisien sehingga *good governance* benar-benar tercapai.

Untuk itu diperlukan suatu tindakan di dalam menata ulang birokrasi atau dalam makna yang lebih teknis dikenal dengan restrukturisasi birokrasi. Hal tersebut menurut Mustopadijaja (2003: 11) memerlukan suatu strategi dan

program aksi yang terarah pada proses perubahan dan pencapaian sasaran yang pada intinya meliputi:

1. Aktualisasi tata nilai, yang melandasi dan menjadi acuan perilaku sistem dan proses administrasi publik dan birokrasi, yang terarah pada pencapaian tujuan bangsa dalam bernegara,
2. Struktur (tatanan kelembagaan negara dan masyarakat pada setiap satuan wilayah),
3. Proses (manajemen dalam keseluruhan fungsinya, dalam dinamika kegiatan dan entitas publik dan private)
4. Sumber daya aparatur yang berada pada struktur dengan posisi, hak, kewajiban, dan tanggung jawab tertentu. Semua itu dikembangkan dalam rangka mengemban perjuangan bangsa mewujudkan citacita dan tujuan NKRI, terwujudnya pemerintahan yang baik, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bertanggung jawab, dan bebas KKN.

Berdasarkan pendapat di atas maka restrukturisasi birokrasi di bidang perizinan sangat relevan dalam konteks penciptaan iklim berusaha yang lebih kondusif. Restrukturisasi yang dimaksud adalah bagaimana merevitalisasi kinerja birokrasi agar lebih profesional, melalui penyederhanaan dalam struktur birokrasi perizinan.

Penyederhanaan ini bisa berupa adanya penggabungan unit-unit kerja dalam birokrasi yang memiliki tugas dan fungsi yang sama. Selain itu dalam pelaksanaan pelayanan publik, penyederhanaan bisa juga dilakukan melalui kemudahan prosedur perizinan, melakukan penghapusan ataupun penggabungan izin-izin yang memiliki fungsi yang cukup berdekatan, transparansi biaya dan fleksibilitas persyaratan dalam pengurusan izin, serta waktu penyelesaian izin yang bisa dipercepat. Dengan adanya struktur dan prosedur yang telah disederhanakan maka akan mendorong kedinamisan kegiatan ekonomi di daerah seiring menuju terciptanya iklim berusaha yang lebih kondusif.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Suatu penelitian harus menggunakan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti agar data yang diperoleh relevan dengan permasalahan yang ada. Dalam penulisan ini metode adalah penelitian deskriptif yang diterapkan untuk menggambarkan keadaan-keadaan nyata dari suatu fenomena sosial tertentu secara terperinci. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Faisal (1999:20) mengenai penelitian deskriptif yaitu: “suatu pendekatan yang berupaya untuk mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya sehingga hanya akan mengungkapkan fakta-fakta serta tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesa”.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menurut Moleong (2000:4-8), pendekatan ini harus memperhatikan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Latar alamiah
2. Manusia sebagai alat (instrument)
3. Metode kualitatif
4. Analisis data secara induktif
5. Teori dari dasar
6. Deskriptif
7. Lebih mementingkan proses daripada hasil
8. Adanya batas yang ditentukan oleh fokus
9. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data
10. Desain yang bersifat sementara
11. Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah penetapan hal-hal atau masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif menurut Moleong (2000:237) berfungsi untuk :

1. Membatasi studi atau dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang *inquiri* (masukan), misalnya jika peneliti membatasi diri pada upaya menemukan teori-teori dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak dimanfaatkan lagi.
2. Memenuhi kriteria *inquiri-eksksi* (masukan dan pengeluaran) suatu informasi informasi yang diperoleh dilapangan. Dengan adanya fokus penelitian seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang perlu diambil dari data-data yang sedang dikumpulkan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya fokus penelitian akan dapat memudahkan peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya hingga menjadi sebuah kesimpulan. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan maka fokus penelitian yang telah ditetapkan adalah:

1. Proses restrukturisasi birokrasi perizinan pada Dinas Perizinan Kota Malang, yang meliputi :
 - a. Kegiatan persiapan restrukturisasi birokrasi
 - b. Pola dan arah restrukturisasi birokrasi Dinas Perizinan
 - c. Tugas Pokok dan Fungsi masing-masing Bagian Dinas Perizinan
 - d. Kesesuaian Bagian-Bagian yang ada dengan visi dan misi organisasi

2. Upaya-upaya Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif, meliputi :
 - a. Penyederhanaan tata cara dan jenis perizinan dengan mengupayakan terwujudnya Sistem Pelayanan Satu Pintu.
 - b. Kemudahan persyaratan untuk memperoleh perizinan.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses restrukturisasi birokrasi perizinan dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif, yang meliputi :
 - a. Faktor pendorong restrukturisasi birokrasi perizinan dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif di daerah.
 - b. Faktor penghambat restrukturisasi birokrasi perizinan dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif di daerah.

C. Lokasi Dan Situs Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menentukan lokasi di Kota Malang. Alasan pemilihan tersebut dikarenakan Kota Malang merupakan salah satu dari kota besar di Propinsi Jawa Timur yang mempunyai peran strategis dalam menunjang laju pertumbuhan dan perkembangan daerah lain di sekitarnya, mampu menyediakan masukan data yang diperlukan dalam penelitian ini, dan tentunya faktor kemudahan dalam menjangkaunya dari lokasi studi peneliti.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat peneliti menangkap fenomena sesungguhnya dari obyek yang diteliti. Adapun yang menjadi situs penelitian ini

adalah Dinas Perizinan Kota Malang yang bertempat di Jalan Ahmad Yani 53 Malang.

D. Sumber dan Jenis Data

Sumber data utama menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2000:112) dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dengan demikian sumber data tersebut dapat berupa informan dan didukung dengan dokumen yang berupa data tertulis.

Adapun jenis data yang diperoleh dapat digolongkan menjadi:

1. Data Primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung dari sumbernya atau data yang didapat sendiri dari lapangan secara langsung.

Data Primer yang termasuk dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak terkait dari Dinas Perizinan Kota Malang yang meliputi pegawai di Dinas Perizinan serta masyarakat selaku pengguna Dinas Perizinan.

2. Data Sekunder. Data sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa, ataupun catatan-catatan yang “jaraknya” telah jauh dari sumber orisinal. Data sekunder dapat berupa peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, media massa, makalah, buku-buku dan data

pendukung penelitian yang berkaitan dengan tema penelitian (Nazir, 1999:58-59).

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen, catatan, laporan dan arsip yang terdapat di Dinas Perizinan Kota Malang serta Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang. Data sekunder dalam penelitian ini juga diambil dari media internet, dan berita media cetak yang relevan dengan restrukturisasi birokrasi perizinan di Dinas Perizinan Kota Malang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, penelitian kualitatif terbagi dalam tiga tipe dasar yaitu:

1. Pengamatan (observasi). Pengamatan dilakukan secara langsung oleh peneliti berkaitan dengan peristiwa, keadaan atau situasi serta kondisi yang ada di lapangan. Seperti halnya situasi dan kondisi Dinas Perizinan Kota Malang serta kegiatan pelayanan perizinan yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Malang.
2. Wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan informan untuk mendapatkan data (informasi) tentang obyek penelitian yang memadai secara langsung dari kata-kata dan tindakan informan. Dalam hal ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan beberapa pegawai

Dinas Perizinan Kota Malang yaitu Staf Bidang Pelayanan (Bapak Rahmat Hidayat ST), Staf Bagian Tata Usaha (Ibu Yuni), Staf Bagian Informasi (Bapak Rakim), Staf Seksi Penerimaan Izin (Ibu Firdha). Selain itu peneliti juga mewawancarai beberapa pengguna jasa Dinas Perizinan.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mencatat, menyalin atau menggandakan data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian. Data-data ini secara riil berupa Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan restrukturisasi birokrasi perizinan yaitu Permendagri No.24 Tahun 2006, Peraturan Walikota Malang No.13 Tahun 2006; kemudian Perda No.5 Tahun 2004, Perda No.9 Tahun 2000, Profil Dinas Perizinan Kota Malang, Data dan dokumen keorganisasian Dinas Perizinan Kota Malang, Laporan PAD yang diperoleh Dinas Perizinan Kota Malang, Materi Sosialisasi Perizinan yang dilaksanakan Dinas Perizinan Kota Malang dan sebagainya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, Moleong (2000:4) mengemukakan bahwa “instrumen penelitian atau alat pengumpul data adalah peneliti sendiri”. Jika tidak memasukkan peneliti sebagai instrumen penelitian,

sangat tidak mungkin sebab tidak dapat menyesuaikan diri dengan kenyataan-kenyataan lapangan.

Jadi dalam penelitian ini instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, sedangkan instrumen penunjangnya adalah:

1. Pedoman Wawancara (*interview guide*), yaitu serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang hendak diajukan pada pihak-pihak sumber data dalam penelitian
2. Catatan Lapangan (*field notes*), dipergunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan.

G. Analisa Data

Dalam melakukan analisa data, yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskripsi dan analisa data kualitatif. Peneliti mengadakan analisa data yang berupa catatan lapangan untuk mengidentifikasi kejadian, perasaan dan pola-pola perilaku penting. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisa data yang dikembangkan oleh Miles and Huberman (1992:18-20), yaitu:

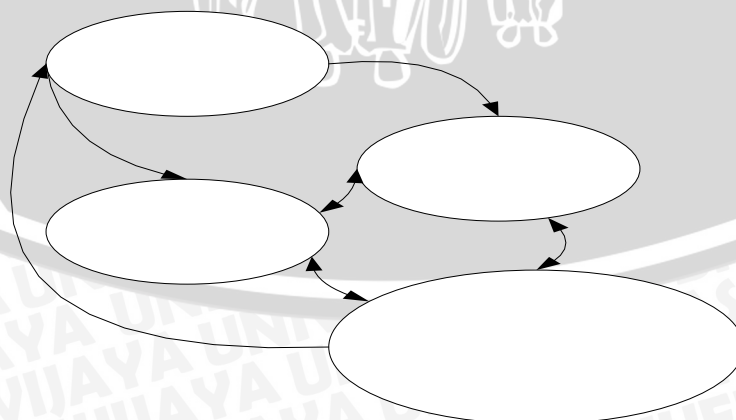
1. Reduksi Data. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dengan melakukan reduksi data diharapkan menghasilkan data yang tajam,

terklasifikasi dengan jelas, terarah, tepat guna dan terorganisasi. Reduksi data ini berlangsung sepanjang penelitian kualitatif berlangsung.

2. Penyajian Data. Dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Verifikasi Data (penarikan kesimpulan). Verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisis selama peneliti mencatat, atau peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan “kesempatan intersubjektif”, dengan kata lain makna yang muncul dari data harus teruji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya (validitasnya).

Komponen-komponen analisis data tersebut di atas, oleh Miles dan Huberman disebut sebagai “Model Interaktif” yang digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4
Analisa Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman, 1992:20

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Perizinan Kota Malang

1. Latar Belakang

Dengan dikeluarkannya UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, semakin menuntut daerah agar meningkatkan pelayanan masyarakat dan pembangunan daerahnya sendiri secara lebih mandiri, efektif dan efisien. Hal ini tentunya menjadi suatu tantangan bagi daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerahnya sendiri.

Untuk mewujudkan hal tersebut, Pemerintah Kota Malang merasa perlu untuk lebih meningkatkan kinerja pemerintahnya sesuai dengan tuntutan masyarakat di berbagai bidang guna menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Salah satu usaha Pemerintah Kota Malang dalam memenuhi tuntutan dan pelayanan masyarakat tersebut ialah dengan mengelola perizinan yang tidak menyulitkan masyarakat dengan membentuk suatu sistem pelayanan perizinan satu atap yaitu UPMT (Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu).

Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu (UPMT) ini mempunyai fungsi utama memberikan pelayanan perizinan secara terpadu pada masyarakat. UPMT ini menjadi semacam wadah bagi masyarakat untuk mengurus beberapa perizinan yang kemudian oleh UPMT diteruskan ke masing-masing dinas teknis terkait untuk diproses lebih lanjut. Hal ini tentunya semakin memudahkan masyarakat dalam mendapatkan izin

yang diperlukan karena masyarakat tinggal menyerahkan berkas persyaratan administrasinya ke UPMT. Selanjutnya pemohon perizinan tersebut kembali lagi untuk mengambil surat izin yang telah diterbitkan oleh masing-masing dinas teknis terkait.

Akan tetapi, saat itu kinerja UPMT relatif kurang memadai karena UPMT hanya sebagai wadah dan perantara perizinan yang tidak mempunyai otoritas penuh untuk memproses dan menerbitkan suatu perizinan. Pihak yang mempunyai otoritas untuk memproses dan menerbitkan izin tersebut adalah masing-masing dinas teknis yang terkait dengan melalui persetujuan Walikota terlebih dahulu. Pengurusan perizinan melalui UPMT tersebut menjadi sangat lama karena adanya prosedur birokrasi yang sangat panjang karena kewenangan akhir untuk mengeluarkan persetujuan perizinan ada pada Walikota Malang, sehingga dengan sistem perizinan seperti itu UPMT belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Dengan diberlakukannya kebijakan Otonomi Daerah pada tahun 2001 dimana sebagian besar kewenangan Pusat didelegasikan pada Daerah, Pemerintah Kota Malang merasa perlu untuk mengkaji berbagai perizinan yang telah maupun akan menjadi kewenangannya. Atas dasar itu, Pemerintah Kota Malang melakukan upaya penyederhanaan perizinan. Maka berdasarkan Perda Kota Malang No. 9 Tahun 2000, yang kemudian diganti dengan Perda Kota Malang No. 5 tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas

Sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah serta SK Walikota Malang No 19 Tahun 2001 Tentang Uraian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Malang maka secara resmi pula dibentuk Dinas Perizinan Kota Malang pada tahun 2001. Gedung Perkantoran Dinas Perizinan tersebut beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 53 Malang.

2. Visi dan Misi Dinas Perizinan Kota Malang

Dalam rangka strategi peningkatan pelayanan Dinas Perizinan Kota Malang maka visi yang diangkat adalah:

"Terwujudnya Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Kota Malang di Bidang Perizinan".

Arti dari Visi tersebut ialah :

Wujud : Ada Atau Nyata
Pelayan : Aparatur atau Pegawai Dinas Perizinan Kota Malang
Prima : Cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel.

Sedangkan makna dari visi tersebut adalah memberikan pelayanan yang nyata secara tepat, akurat, transparan dan akuntabel pada bidang perizinan yang dilimpahkan Kepala Daerah; yaitu Walikota Malang.

Sedangkan Misi Dinas Perizinan Kota Malang adalah :

- 1) Meningkatkan Mutu Pelayanan Perizinan yang Cepat, Tepat, Akurat, Transparan dan Akuntabel.

- 2) Meningkatkan dan Membentuk Kualitas Aparatur yang Profesional di Dinas Perizinan didalam melayani masyarakat di bidang perizinan.
- 3) Meningkatkan Sarana dan Prasarana perizinan terutama pada tempat serta alat kerja yang memadai.
- 4) Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar SKPD terkait guna mempercepat perizinan dengan membentuk Tim Pertimbangan Izin.
- 5) Meningkatkan kesadaran serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang perizinan.

3. Motto dan Komitmen Dinas Perizinan Kota Malang

Motto Dinas Perizinan Kota Malang adalah :

2M, yaitu : Mempermudah Persyaratannya, dan Mempercepat Izinnya.

Makna dari motto tersebut diatas adalah :

Dinas Perizinan Kota Malang berupaya untuk mempermudah persyaratan perizinan dan memepercepat proses penyelesaian izin dengan melakukan inovasi sesuai ketentuan yang berlaku dan tuntutan masyarakat.

Sedangkan Komitmen Dinas Perizinan Kota Malang adalah :

1. Siap memberikan pelayanan terbaik dan tercepat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan
2. Siap mengikuti globalisasi dalam pelayanan perizinan

3. Siap menjadi motor dalam menggerakkan Arus Investasi di Kota Malang dalam perizinan
4. Siap menjalankan Perizinan Satu Pintu di Kota Malang.

4. Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Malang

Berdasarkan Keputusan Walikota Malang No. 347 Tahun 2004 Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Malang maka susunan Organisasi Dinas Perizinan terdiri dari :

- a. Unsur Pimpinan yaitu Kepala Dinas
- b. Unsur Pembantu Pimpinan yaitu Bagian Tata Usaha
- c. Unsur Pelaksanaan, yaitu :
 - 1) Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program
 - 2) Sub Bagian Umum
- d. Unsur pelaksana yaitu :
 - a. Bidang Pelayanan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Penerimaan Izin
 - 2) Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Izin
 - b. Bidang Penetapan Dan Pembukuan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Penetapan
 - 2) Seksi Pembukuan
 - c. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Penyuluhan

2) Seksi Pengaduan

d. Bidang Evaluasi dan Pengendalian, terdiri dari :

1) Seksi Evaluasi

2) Seksi Pengendalian

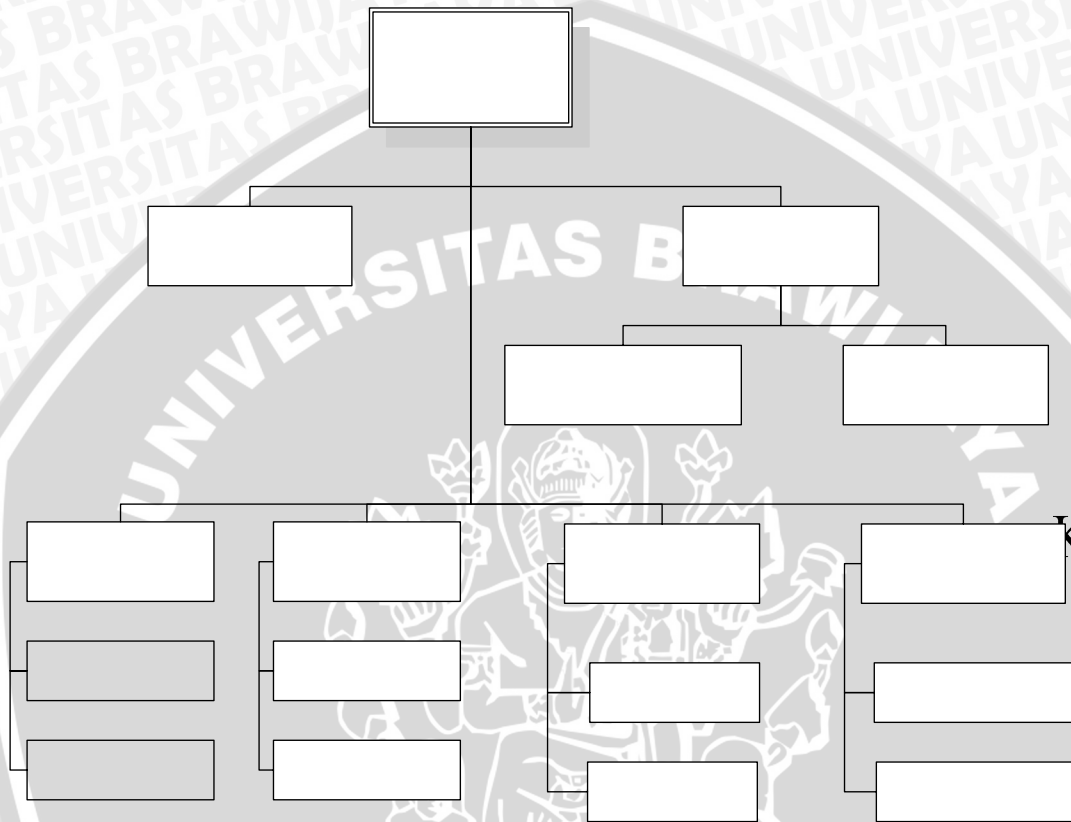
e. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

f. Kelompok Jabatan Fungsional

Selanjutnya untuk mengetahui lebih jelas tentang besaran dan nama-nama jabatan dalam organisasi dapat dilihat dalam bagan struktur organisasi Dinas Perizinan sebagai berikut :



Gambar 5
Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Malang



KEPALA DI

Sumber : Dinas Perizinan Kota Malang, 2006

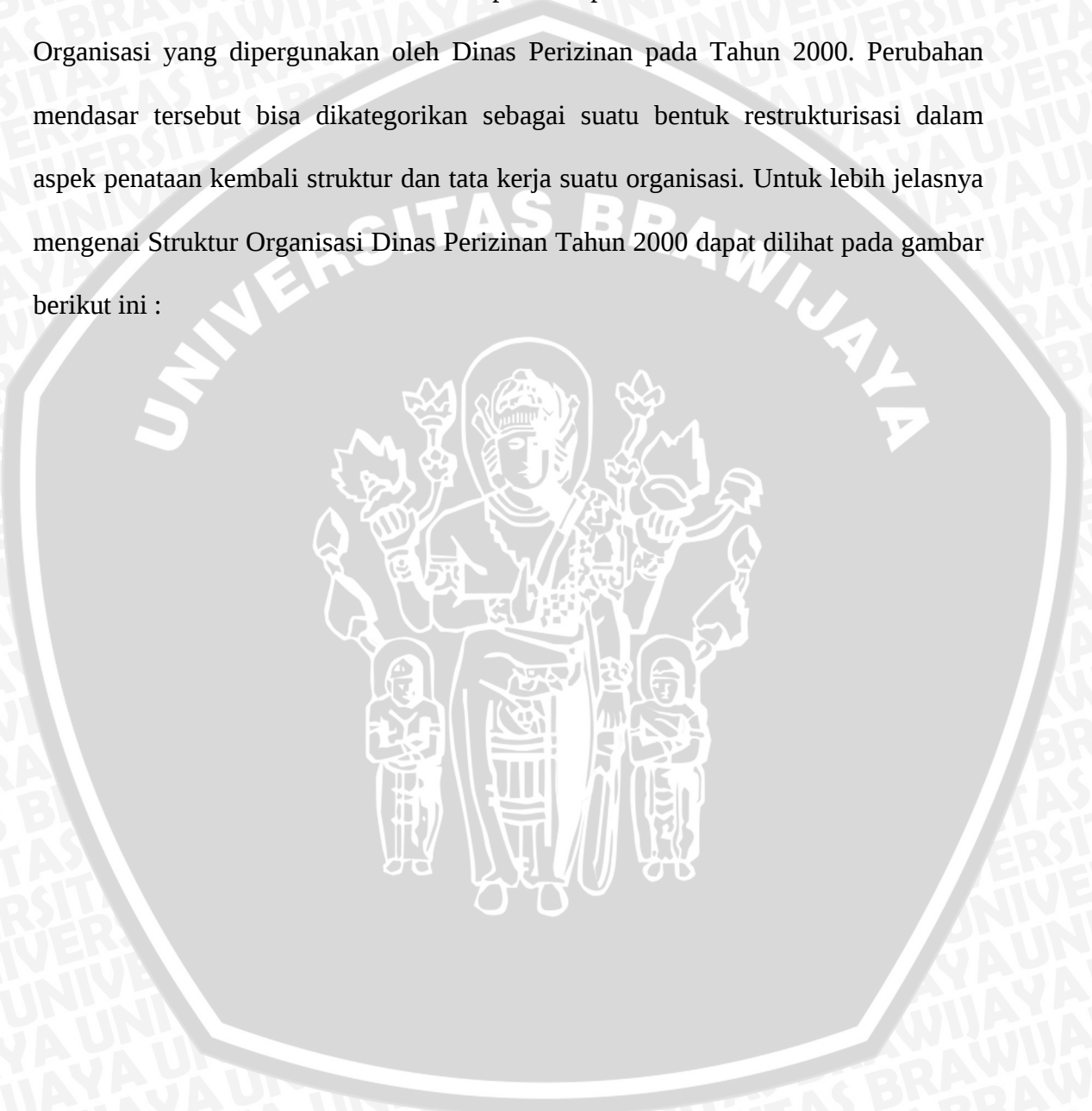
Kelompok Jabatan Fungsional

Bentuk struktur organisasi pada Dinas Perizinan ini diatur pada Peraturan Daerah Kota Malang No.5 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah Sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang. Susunan organisasi terdiri dari 1 unsur Pimpinan, Bagian Tata Usaha yang terdiri dari dua Sub Bagian, empat Bidang Unsur Pelaksana yang masing-masing membawahi dua Seksi, didukung dengan Unsur Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan Kelompok Jabatan Fungsional.

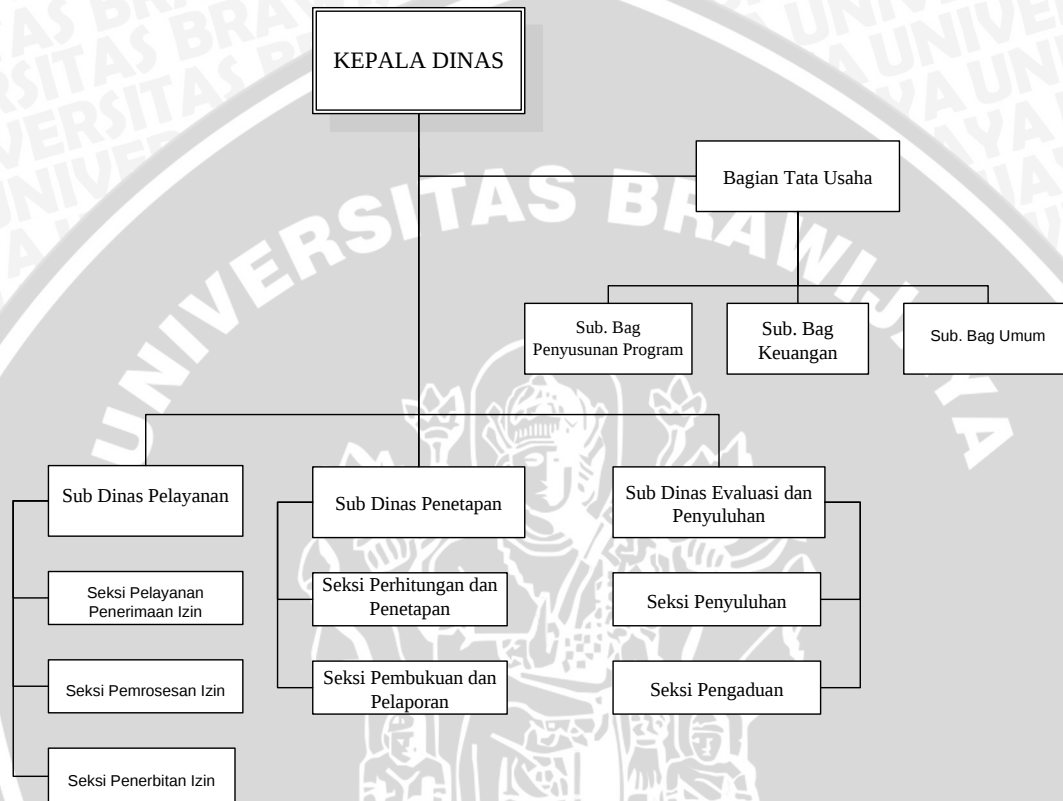
Bidang Pelayanan

Bidang Penetapan
& Pembukuan

Struktur Organisasi yang dibentuk berdasarkan Keputusan Walikota Malang No. 347 Tahun 2004 tersebut mencakup suatu perubahan mendasar dari Struktur Organisasi yang dipergunakan oleh Dinas Perizinan pada Tahun 2000. Perubahan mendasar tersebut bisa dikategorikan sebagai suatu bentuk restrukturisasi dalam aspek penataan kembali struktur dan tata kerja suatu organisasi. Untuk lebih jelasnya mengenai Struktur Organisasi Dinas Perizinan Tahun 2000 dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 6
Struktur Organisasi Dinas Perizinan Berdasarkan
Perda Kota Malang No. 9 Tahun 2000



Sumber: Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang, 2006

Dari bagan struktur organisasi yang ada sebelum dan sesudah restrukturisasi dapat kita lihat adanya upaya Pemerintah Daerah Kota Malang untuk menciptakan birokrasi yang ramping struktur kaya fungsi. Dapat kita lihat misalnya dari Perubahan bentuk Sub Dinas menjadi pembentukan Bidang di Struktur Organisasi tahun 2004, selain itu adanya penggabungan 2 Sub Bagian, yaitu Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program dilebur menjadi satu. Penggabungan tersebut tentunya

berdampak pada efisiensi anggaran dan efektivitas kinerja serta berimbas pula pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5. Sumber Daya Manusia di Dinas Perizinan Kota Malang

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Perizinan Kota Malang sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan, didukung dengan pegawai yang cukup memadai yaitu 48 personel dengan tingkat pendidikan sebagai berikut:

- 1) Sebanyak 28 orang (56,2%) berpendidikan tinggi. Rinciannya, sebanyak 2 orang berpendidikan D3, 17 orang berpendidikan tingkat S1, dan 9 orang berpendidikan tingkat S2.
- 2) Sebanyak 21 orang (43,8%) berpendidikan menengah kebawah. Rinciannya, sebanyak 2 orang berpendidikan setingkat SLTP dan 19 orang berpendidikan setingkat SLTA.

Bila dilihat dari tingkat pendidikan pegawai tersebut maka dapat dijadikan indikasi adanya faktor penunjang kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi dari Dinas Perizinan Kota Malang. Dari 48 jumlah pegawai ini, komposisi berdasarkan golongan dan strata pendidikannya dapat digambarkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3

**Klasifikasi Pegawai Pada Dinas Perizinan Kota Malang
Berdasarkan Tingkat Pendidikan Per Juni 2006**

Nomor	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Prosentase
1	SD	-	0%
2	SLTP	2 Orang	4.17 %
3	SLTA	19 Orang	39.59 %
4	DIPLOMA (D3)	2 Orang	4.17 %
5	SARJANA (S1)	16 Orang	33.33 %
6	PASCA SARJANA(S2)	9 Orang	18.75 %
	JUMLAH	48 Orang	100 %

Sumber: Data Kepegawaian Dinas Perizinan Kota Malang Tahun 2006

Sedangkan berdasarkan Kepangkatan, pegawai Dinas Perizinan Kota Malang dapat diklasifikasikan berdasarkan tabel dibawah ini.

Tabel 4

**Klasifikasi Pegawai Pada Dinas Perizinan Kota Malang
Berdasarkan Tingkat Kepangkatan Per Juni 2006**

Nomor	Golongan atau Kepangkatan	Jumlah (Orang)	Prosentase
1	Golongan I	-	0 %
2	Golongan II	15 Orang	31.26 %
3	Golongan III	26 Orang	54.16 %
4	Golongan IV	7 Orang	14.59 %
	Jumlah	48 Orang	100 %

Sumber: Data Kepegawaian Dinas Perizinan Kota Malang Tahun 2006

6. Jenis Izin yang Menjadi Kewenangan Dinas Perizinan Kota Malang

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Malang, jenis-jenis izin yang dikelola dan menjadi kewenangan Dinas Perizinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Perizinan dengan rekomendasi dari Unit Kerja

yang memiliki kewenangan pangkal yaitu :

- a. Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- b. Penerbitan Izin Usaha Pengandangan Kendaraan Bermotor, Truk, Bus dan Sejenisnya
- c. Penerbitan Izin Usaha Angkutan
- d. Penerbitan Izin Trayek
- e. Penerbitan Izin Kegiatan Keramaian Umum/Tontonan
- f. Penerbitan Izin Penggunaan Tanah Makam
- g. Penerbitan Izin Usaha Rental VCD dan rekaman VCD
- h. Penerbitan Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemkot Malang
- i. Penerbitan Izin Usaha Percetakan
- j. Penerbitan Izin Usaha Bioskop
- k. Penerbitan Izin Usaha Play Station

2. Pelayanan Perizinan dengan Persetujuan Tim Teknis dan Tim Pertimbangan

Izin yaitu :

- a. Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang sudah berdiri
- b. Penerbitan Izin Tempat Usaha (ITU)
- c. Penerbitan Izin Gangguan (HO)
- d. Penerbitan Izin Pemasangan Reklame tetap (Permanen)

3. Pelayanan Perizinan yang Tidak memerlukan Rekomendasi dan Berita Acara

yaitu Penerbitan Izin Pemasangan Reklame Insidentil (Sementara).

B. Data Fokus Penelitian

1. Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Pada Dinas Perizinan Kota Malang

a. Kegiatan Persiapan Restrukturisasi Birokrasi

Kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 (Permendagri) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada intinya meminta Pemerintah Daerah di Indonesia untuk melakukan kegiatan penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan, pembentukan Lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Daerah, pemangkasan waktu dan biaya perizinan, perbaikan sistem pelayanan, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan perizinan.

Ide dasar dari kebijakan ini adalah strategi untuk meningkatkan pelayanan publik bidang perizinan dengan mengintegrasikan seluruh proses perizinan ke dalam suatu sistem perizinan terpadu di satu tempat saja (satu pintu). Diharapkan dengan penyelenggaraan perizinan satu pintu tersebut, pelayanan dengan prosedur yang tidak rumit mampu memberikan kemudahan bagi pengguna jasa Dinas Perizinan. Dengan adanya kemudahan aturan akan mendorong kegiatan legalisasi/formalisasi usaha, meningkatnya pertumbuhan ekonomi daerah melalui investasi baru yang mampu memperbaiki iklim usaha serta mempercepat pemulihan ekonomi.

Beberapa hal baru dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) seperti yang termuat dalam Permendagri No.24 Tahun 2006 adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan dan koordinasi dilakukan oleh satu instansi baik menyangkut administrasi, teknis maupun penandatanganan surat izin.
- b) Wewenang dan penandatanganan izin berada di PPTSP.
- c) Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena koordinasi berada di bawah Kepala Lembaga PPTSP .
- d) Standar Pelayanan Minimum (SPM) relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada di tangan satu pihak.

Sedangkan pengertian PPTSP sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rahmat Hidayat ST, selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perizinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

”PPTSP ini adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang prosesnya (mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen) dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur. Dengan konsep ini, dalam mengurus suatu izin seorang pemohon cukup hanya datang ke satu tempat dan hanya bertemu dengan petugas *front office* atau pegawai teknis yang berkepentingan saja sehingga dapat meminimalisasi interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.” (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Januari 2007, jam 10.15 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang).

Hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa Permendagri tersebut memang berorientasi pada pelayanan prima dan mendukung terselenggaranya *good governance* di lingkungan pemerintah. Lebih lanjut ditambahkan oleh Bapak Rahmat Hidayat ST sebagai berikut :

“Permendagri itu sejalan dengan semangat untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Aturan itu juga merupakan upaya mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui investasi dan tumbuhnya usaha-usaha baru. Perizinan yang mudah, transparan, dan prosedur yang jelas akan memudahkan dunia usaha melakukan formalisasi usaha.” (wawancara dilakukan pada tanggal 20 Desember 2006 jam 10.30 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang).

Untuk menghadapi tuntutan Permendagri tersebut pada tahun 2007 Pemerintah Daerah Kota Malang secara bertahap akan mulai melakukan pembentukan PPTSP (Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dengan menunjuk Dinas Perizinan sebagai representasi dari PPTSP itu sendiri. Dinas Perizinan Kota Malang dipandang sudah cukup ideal dari segi administratif dan aspek struktural organisasi. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rahmat sebagai berikut :

“Pelayanan satu pintu yang diamanatkan dalam Permendagri tersebut tak bakal sebatas wacana. Semua pihak, baik Wali Kota dan pejabat telah *commit* untuk menyelenggarakan pelayanan ideal tersebut. Beberapa langkah konkret telah dilaksanakan. Untuk bentuk organisasinya, Pemkot menetapkan Dinas Perizinan sebagai wujud dari PPTSP. Dinas Perizinan dinilai telah ideal dalam memenuhi persyaratan administrasi dan struktural organisasi. Hanya saja ada beberapa kendala terkait pelaksanaan PPTSP tersebut misalnya saja lokasi Dinas perizinan sekarang ini yang kurang representatif untuk dijadikan sebagai PPTSP.” (wawancara dilakukan pada tanggal 20 Desember 2006 jam 10.30 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang)

Sedangkan proses pembentukan PPTSP di Kota Malang sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rahmat tersebut terdiri dari beberapa tahapan, yaitu :

“Proses restrukturisasi birokrasi perizinan ini memiliki beberapa tahapan. PPTSP pada intinya adalah penyatuan dinas teknis lintas sektoral yang melayani perizinan di Kota Malang, maka langkah yang dilakukan yaitu : Pertama, pembentukan komitmen pihak yang terkait dalam restrukturisasi birokrasi perizinan serta penyamaan persepsi tentang PPTSP, yaitu penyatuan kesepahaman

tentang apa yang akan dibuat. Kedua penyusunan *Grand Design* dan rencana aksi pembentukan PPTSP, Ketiga penyusunan kebijakan terkait penyelenggaraan PPTSP, Keempat penyusunan standar pelayanan perizinan serta penetapan Standar Operating Prosedur (SOP). Sebenarnya kami ini tinggal mengikuti saja apabila ada perubahan peraturan dari atas. Jadi untuk lebih detilnya mengenai tahapan pembentukan PPTSP dapat ditanyakan langsung pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang.”(wawancara dilakukan pada 20 Desember 2006 jam 10.45 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara dengan nara sumber tersebut kegiatan persiapan restrukturisasi birokrasi perizinan di Kota Malang dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Pembentukan komitmen pihak-pihak yang terkait dalam restrukturisasi birokrasi perizinan serta penyamaan Persepsi tentang PPTSP.

Adapun pihak-pihak yang terkait dalam perbaikan birokrasi perizinan adalah Kepala Daerah yang didukung jajaran eksekutif dan legislatif untuk merealisasikan dan menindaklanjuti hal tersebut secara konkret. Komitmen pihak lain yang tak kalah pentingnya adalah pengguna jasa perizinan itu sendiri, baik masyarakat maupun pelaku usaha yang menjadi alat pengontrol dan sekaligus mendorong percepatan program yang dilakukan oleh pemerintah tersebut.

Sedangkan proses penyamaan persepsi adalah penyatuan kesepahaman tentang apa yang akan dibuat. Proses ini juga menjadi modal utama untuk mengurangi kesalahan persepsi tentang PPTSP sehingga dapat mengurangi resistensi dari berbagai pihak yang terkait dengan birokrasi perizinan.

- 2) Penyusunan *Grand Design* dan Rencana Aksi Pembentukan PPTSP.

Grand Design merupakan rencana umum dan juga sebagai arahan dalam membentuk PPTSP. Penyusunan *Grand Design* diawali dengan kegiatan : analisa

Perda-Perda terkait dengan perizinan, analisa permasalahan dalam implementasi prosedur perizinan, memetakan dan menganalisa kondisi pelayanan perizinan yang ada, memetakan faktor-faktor pendorong dan penghambat bagi upaya peningkatan pelayanan perizinan.

Hal-hal yang dirumuskan dalam *Grand Design* PPTSP adalah sebagai berikut: Arah kebijakan PPTSP yang meliputi visi dan misi, asas, prinsip-prinsip dasar yang dianut, pendekatan dalam pelayanan perizinan; Tindakan-tindakan yang diperlukan dari level kebijakan, level organisasi hingga level operasional; *Outcome* atau hasil yang akan dicapai melalui PPTSP; serta dampak yang akan terjadi terkait hubungan pembentukan PPTSP dengan program-program pemerintah lainnya.

3) Penyusunan Kebijakan Terkait Dengan Penyelenggaraan PPTSP.

Penyusunan Kebijakan ini pada konkretnya adalah Penentuan Bentuk Kelembagaan PPTSP, Penentuan Izin-izin di Kota Malang yang akan didelegasikan ke PPTSP, serta dasar hukum Pembentukan PPTSP itu sendiri melalui penerbitan Peraturan Daerah untuk menguatkan konsep PPTSP di Kota Malang. Perda tersebut mengatur masalah prosedural maupun kepegawaian, sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Rahmat sebagai berikut :

“Sesuai Amanat Permendagri bahwa semua jenis izin yang saat ini ada di tangan Walikota nantinya harus didelegasikan kepada Kepala PPTSP, Setelah daerah mempunyai konsep jelas mengenai PPTSP, maka kemudian akan dikuatkan atau disahkan dalam bentuk pembuatan Perda. Perda tentang PPTSP tersebut, selain mengatur masalah prosedur, bahkan juga kesejahteraan bagi petugas PPTSP.” (wawancara dilakukan pada 20 Desember 2006 jam 10.50 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang)

4) Penyusunan Standar Pelayanan Perizinan dan Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar pelayanan merupakan ukuran minimal yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemberi pelayanan. Sedangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah instruksi tertulis sebagai pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien guna menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan dalam proses penyelesaian kegiatan oleh setiap aparatur. SOP berupa uraian yang jelas dan rinci mengenai apa yang harus dilakukan pegawai selama melaksanakan tugas serta standar pencapaian pada suatu unit kerja.

Berdasarkan penjabaran sebagaimana tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan persiapan dalam proses restrukturisasi birokrasi perizinan di Kota Malang mencakup beberapa tahapan, diantaranya adalah :

- 1) Pembentukan komitmen dari para *stakeholders* perizinan di Kota Malang dan persamaan persepsi diantara Dinas dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait birokrasi perizinan.
- 2) Penyusunan *Grand Design* dan rencana aksi pembentukan PPTSP.
- 3) Penyusunan kebijakan di level daerah terkait pembentukan PPTSP.
- 4) Ketatalaksanaan dalam proses perizinan, meliputi penyusunan SOP maupun SPM serta perbaikan infrastruktur dan sarana prasarana didalamnya sebagai penunjang utama terlaksananya PPTSP tersebut..

b. Pola Dan Arah Restrukturisasi Birokrasi Dinas Perizinan

Kejelasan pola dan arah restrukturisasi birokrasi perizinan merupakan aspek yang cukup penting mengingat dalam era Otonomi Daerah ini kebijakan pertumbuhan ekonomi di daerah lebih difokuskan pada peningkatan investasi dan peran dari usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Di saat krisis ekonomi menerpa negeri ini yang berimbas pada kolapsnya industri-industri berskala besar, justru UMKM terbukti lebih mampu bertahan dan memberikan kontribusi pada kondisi ekonomi dalam negeri.

Pembentukan PPTSP (Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Malang tersebut mengacu pada pola yang diamanatkan Permendagri No. 24 Tahun 2006 yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Pola tersebut secara konkret adalah sebagai berikut :

- a. Bentuk instansi tersebut dapat menyelenggarakan secara terpadu semua jenis permohonan izin, dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pembentukan organisasi perangkat daerah.
- b. Keseluruhan pemrosesan permohonan dokumen izin sudah diselenggarakan pada satu lokasi. Kepala Daerah harus mendelegasikan kewenangan perizinan untuk mempercepat proses pelayanan, dengan

jangka waktu penyelesaian perizinan paling lama 15 hari kerja, terhitung sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya.

Kemudian di dalam melaksanakan restrukturisasi birokrasi perizinan ini arah atau tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Perluasan akses publik terhadap pelayanan perizinan yang berkualitas
2. Peningkatan investasi atau iklim usaha yang kondusif, dengan melakukan pembenahan dan penyederhanaan proses maupun prosedur perizinan.

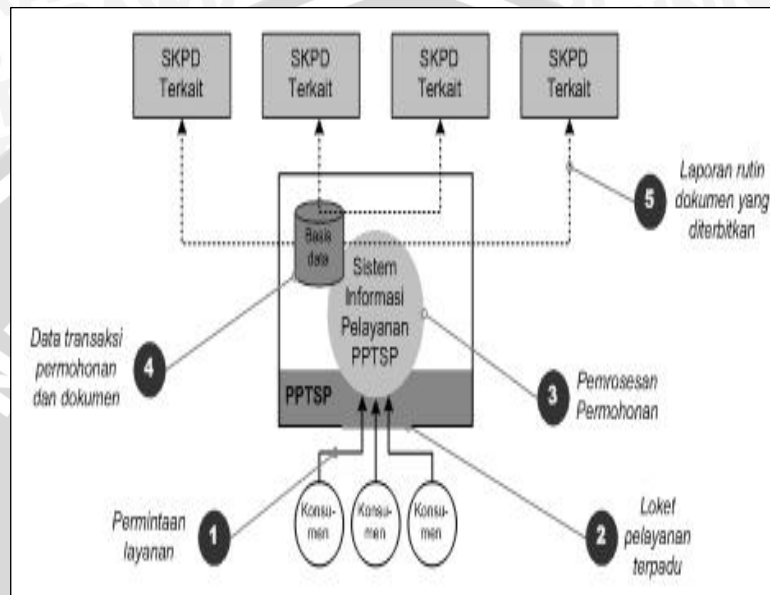
Pola dan arah restrukturisasi birokrasi perizinan menurut Bapak Rahmat adalah sebagai berikut :

“Dinas Perizinan merupakan representasi dari PPTSP itu, sudah sesuai dengan PP No. 8 Tahun 2003 yang mengatur mengenai pembentukan organisasi perangkat daerah. Kita harus memahami dulu bentuk PPTSP, bagaimana proses pengalihan kewenangan pangkal perizinan, pemberian izin dan implikasinya, serta manfaatnya terhadap kinerja instansi pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan perizinan.” (wawancara dilakukan pada 20 Desember 2006 jam 11.00 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara dengan nara sumber, diambil kesimpulan bahwa Dinas Perizinan mulai melakukan penataan birokrasi perizinan dengan melakukan beberapa tindakan mengacu pada bentuk penyelenggaraan perizinan yang diatur dalam Permendagri. Bentuk PPTSP menurut Permendagri adalah sebagai berikut :

Gambar 7

**Mekanisme PPTSP menurut Peraturan Menteri
Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006**



Sumber: Data primer, diolah.

Masing-masing komponen yang harus ada dalam PPTSP sesuai Permendagri tersebut dapat dirinci sebagai berikut :

1. Permintaan Layanan, dapat berupa :
 - a) Permintaan informasi tentang mekanisme atau persyaratan layanan.
 - b) Pengajuan baru suatu permohonan layanan atau penerbitan dokumen.
 - c) Tindak lanjut permohonan berupa informasi status atau susulan berkas Pengaduan keluhan, kritik atau saran.
2. Loket Pelayanan Terpadu, sebagai *front office* yang melayani permohonan yang mencakup:
 - a) Pendaftaran baru permohonan.
 - b) Penyerahan berkas-berkas persyaratan.
 - c) Pembayaran biaya-biaya pelayanan.
 - d) Penyerahan jawaban atau hasil permohonan
 - e) Pelayanan informasi dan keluhan.
3. Proses Dokumen Internal, sebagai *back-office* yang melakukan pemrosesan permohonan secara internal instansi PPTSP dengan meminimalkan kebutuhan permintaan otorisasi dari untuk mengurangi:

- a) Pendistribusian permohonan ke petugas-petugas berwenang.
- b) Pemeriksaan kelengkapan, kesahihan dan terpenuhinya syarat-syarat permohonan.
- c) Penerbitan surat dokumen yang diminta atau penolakan penerbitan.
- d) Basis Data, sebagai komponen penyimpanan data terpusat yang mencatat setiap transaksi permohonan serta atribut-atribut data pelengkapannya. Basis data ini diakses oleh:
 - 1) Loker-loker pelayanan (*front office*)
 - 2) Petugas-petugas pemeriksa persyaratan
 - 3) Pejabat yang berwenang menerbitkan dokumen
 - 4) Proses pelaporan kepada instansi yang terkait
4. Laporan Rutin Dokumen Diterbitkan, merupakan proses untuk mengirimkan secara berkala data/dokumen baru di PPTSP ke SKPD yang terkait dengan kewenangannya.

Dengan adanya pola dan arah restrukturisasi birokrasi perizinan yang jelas dan memiliki regulasi yang pasti diharapkan proses restrukturisasi ini bisa terlaksana dengan lancar, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rahmat berikut :

“Dengan adanya pola, arah dan pedoman yang jelas dalam proses restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan diharapkan *stakeholders* perizinan yang ada di Kota Malang ini bisa terpuaskan.”(wawancara dilakukan tanggal 27 Desember 2006 Jam 10.15 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang)

Lebih lanjut dengan mudahnya birokrasi perizinan dapat membuat pelaku usaha mau melakukan formalisasi usahanya. Sebagai Instansi yang memiliki kewenangan dalam memproses beberapa jenis perizinan usaha, Dinas Perizinan memang turut berperan didalam menciptakan iklim usaha yang kondusif di daerah.

c. Tugas Pokok dan Fungsi Masing-Masing Bidang serta Bagian di Dinas

Perizinan Kota Malang

Berdasarkan Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2004 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas Daerah Sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang maka tugas pokok Dinas Perizinan adalah sebagai berikut :

Dinas Perizinan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan Daerah di bidang pelayanan perizinan sesuai dengan kebijakan Kepala Daerah, Sedangkan dalam menyelenggarakan tugas diatas Dinas Perizinan Kota Malang mempunyai Fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perizinan.
- b. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan di bidang pelayanan perizinan.
- c. Pelaksanaan pelayanan di bidang perizinan yang dilimpahkan Kepala Daerah.
- d. Pemberian pertimbangan / berita acara pemeriksaan permohonan izin.
- e. Pelaksanaan pelayanan dan penetapan retribusi perizinan.
- f. Pelaksanaan penandatanganan dan penerbitan izin sesuai kebijakan..
- g. Pelaksanaan penelitian dan penyelesaian pengaduan dari masyarakat.
- h. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait.
- i. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang perizinan.
- j. Pemberdayaan unit pelaksana teknis dinas (UPTD).
- k. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, dsb.
- l. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Penyusunan Tupoksi Dinas Perizinan tersebut mengacu pada Pasal 17 Perda No.5 Tahun 2004. Apabila dibandingkan dengan Pasal 21 Perda No.9 Tahun 2000, termuat beberapa perubahan mendasar dalam tugas dan fungsi. Perubahan tersebut

mempengaruhi arah strategis Dinas Perizinan Kota Malang pada tujuan yang ingin dicapai di era Otonomi Daerah, dimana keberadaan Dinas Perizinan memainkan peranan penting di dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif, melalui kemudahan birokrasi perizinan.

Adapun uraian tugas dan fungsi dari masing-masing Bagian dan Sub Bagian di Dinas Perizinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan dinas. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja tahunan Dinas.
- b. Pelaksanaan Penyusunan Rencana Satuan Kerja (RASK) dan Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK).
- c. Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan dan ketatalaksanaan dan kearsipan Dinas.
- d. Pengelolaan administrasi kepegawaian, pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan.
- e. Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan.
- f. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan perpustakaan Dinas.
- g. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Bagian Tata Usaha membawahi 2 Sub bagian yaitu Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program dan Sub Bagian Umum. Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program bertugas melakukan administrasi umum meliputi penyusunan program,

pelaksanaan anggaran dan administrasi keuangan. Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja tahunan.
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran satuan kerja (rask) dan pelaksanaan dokumen anggaran satuan kerja (dask).
- c. Pelaksanaan anggaran dan penyusunan administrasi keuangan.
- d. Penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan.
- e. Penyusunan dan penyampaian laporan penggunaan anggaran setiap bulan.
- f. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian tata usaha sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Sedangkan Sub Bagian Umum bertugas melakukan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan Dinas. Untuk melakukan tugas tersebut, Sub Bagian Umum mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan Dinas.
- b. Pelaksanaan administrasi kepegawaian.
- c. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan.
- d. Pelaksanaan kehumasan, keprotokolan dan perpustakaan Dinas.
- e. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala bagian Tata Usaha sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- h. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- i. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

2. Bidang Pelayanan

Bidang Pelayanan bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan penerimaan berkas, pemrosesan dan penerbitan perizinan. Bidang Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data sebagai bahan penyusunan program Bidang Pelayanan.
- b. Penyusunan program kerja di bidang pelayanan perizinan yang diajukan oleh masyarakat.
- c. Penelitian, pencatatan, pendaftaran setiap jenis pengajuan perizinan.
- d. Pelaksanaan klasifikasi kendala teknis antara pemohon dengan instansi pemroses.
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan.
- f. Penerbitan izin yang diajukan oleh masyarakat dan Badan Hukum.
- g. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsinya.
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Bidang Penetapan dan Pembukuan

Bidang Penetapan dan Pembukuan mempunyai tugas melaksanakan penetapan, perhitungan, pembukuan dan pelaporan distribusi. Bidang Penetapan dan Pembukuan mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data sebagai bahan penyusunan program kerja Bidang Penetapan dan Pembukuan.
- b. Pelaksanaan perhitungan, penetapan dan pelaporan retribusi perizinan.
- c. Perumusan kebijakan teknis evaluasi retribusi perizinan.
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas.
- e. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.

Bidang Penetapan dan Pembukuan membawahi 2 Seksi. Masing-masing seksi.

Kedua Seksi tersebut adalah Seksi Penetapan dan Seksi Pembukuan. Seksi Penetapan mempunyai tugas melakukan penghitungan dan penetapan retribusi perizinan. Seksi

Penetapan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pencatatan, penelitian pada materi obyek retribusi perizinan.
- b. Pengumpulan, pengolahan dan penyiapan bahan perumusan serta penjabaran kebijakan teknis di bidang penetapan dan perhitungan retribusi perizinan.
- c. Pemberian informasi teknis penetapan dan penghitungan retribusi perizinan.

- d. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan penghitungan dan penetapan retribusi.
- e. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Sedangkan Seksi Pembukuan mempunyai tugas melakukan pembukuan dan pelaporan retribusi perizinan. Untuk menyelenggarakan tugas dimaksud Seksi Pembukuan mempunyai fungsi :

- a. Pengolahan data sebagai bahan penyusunan pengajuan pembukuan dan pelaporan retribusi perizinan.
- b. Pelaksanaan pembukuan dan pelaporan retribusi perizinan.
- c. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan pembukuan dan pelaporan retribusi perizinan.
- d. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

4. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan

Bidang Penyuluhan dan Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan sistem pelayanan perizinan dan penampungan pengaduan dari masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas dimaksud Bidang Penyuluhan dan Pengaduan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan penyiapan bahan penyuluhan sistem pelayanan perizinan.
- b. Pelaksanaan penyiapan rencana program, bahan perumusan dan penjabaran kebijaksanaan teknis serta pembinaan sistem pelayanan.
- c. Pelaksanaan penyiapan rencana penelitian dan pengembangan program, bahan perumusan dan penjabaran materi perizinan.
- d. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Bidang Penyuluhan dan Pengaduan terdiri dari Seksi Penyuluhan dan Seksi Pengaduan, yang masing-masing seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melakukan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan.

Seksi Penyuluhan mempunyai tugas melakukan penyiapan rencana penyuluhan sistem pelayanan perizinan kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas dimaksud Seksi Penyuluhan mempunyai fungsi :

- a. Pengolahan bahan penyuluhan tentang perumusan dan penjabaran kebijaksanaan pelayanan perizinan.
- b. Pembinaan dan bimbingan teknis penyuluhan perizinan dan evaluasi hasil.
- c. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas.
- d. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberuikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Seksi Pengaduan mempunyai tugas melakukan penanganan atau penyelesaian pengaduan dari masyarakat. Seksi Pengaduan mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data sebagai bahan penyusunan program kerja teknis penanganan pengaduan.
- b. Pelaksanaan penerimaan dan penelitian terhadap pengaduan masyarakat.
- c. Pelaksanaan pemrosesan dan penyelesaian pengaduan masyarakat.
- d. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

5. Bidang Evaluasi dan Pengendalian

Bidang Evaluasi dan pengendalian mempunyai tugas melaksanakan evaluasi dan pengendalian pelayanan perizinan kepada masyarakat. Bidang Evaluasi dan pengendalian mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data sebagai bahan penyusunan program kerja Bidang Evaluasi dan Pengendalian.
- b. Pendataan dan inventarisasi permasalahan pelayanan intern dan ekstern.
- c. Pelaksanaan penyiapan rencana penelitian dan pengembangan sistem pelayanan perizinan.
- d. Pengendalian terhadap izin yang telah ditetapkan.
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi lain dalam pelaksanaan penyidikan dan penindakan terhadap penyalahgunaan izin.
- f. Pelaksanaan penyiapan rencana program, bahan perumusan dan penjabaran kebijaksanaan teknis pelayanan perizinan.
- g. Penyusunan materi evaluasi dan pengendalian sistem pelayanan.
- h. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.

Bidang Evaluasi dan Pengendalian membawahi 2 seksi yaitu Seksi Evaluasi dan Seksi Pengendalian. Seksi Evaluasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penelitian dan evaluasi pelayanan. Seksi Evaluasi mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data sebagai bahan evaluasi pelayanan.
- b. Pelaksanaan pendataan, inventarisasi dan identifikasi permasalahan pelayanan intern dan ekstern perizinan.
- c. Penyiapan bahan perumusan penjabaran teknis pelayanan perizinan.
- d. Pelaksanaan penyiapan rencana program, bahan perumusan dan penjabaran kebijaksanaan teknis pembinaan sistem pelayanan.
- e. Penyusunan materi evaluasi sistem pelayanan.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Sedangkan Seksi Pengendalian mempunyai tugas melakukan pengendalian terhadap pelayanan perizinan. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud

Seksi Pengendalian mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data secara sistematis sebagai bahan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pengendalian.
- b. Pelaksanaan pengendalian terhadap izin yang telah diterbitkan
- c. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi lain dalam pelaksanaan penyidikan dan penindakan terhadap penyalahgunaan izin.
- d. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.

- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

6. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi teknis tertentu serta atas dasar kebutuhan Dinas dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). Unit Pelaksana Teknis Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

- a. Untuk menyelenggarakan sebagian tugas pokok dan fungsi Dinas yang membutuhkan ketrampilan dan keahlian tertentu serta atas dasar kebutuhan Dinas dapat dibentuk Kelompok Jabatan Fungsional.
- b. Kelompok Jabatan Fungsional dapat dibagi ke dalam sub-sub kelompok sesuai kebutuhan dan masing-masing dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior.
- c. Jumlah tenaga Kelompok Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan sifat, jenis dan beban kerja yang ada.
- d. Pembentukan Kelompok Jabatan Fungsional, pengangkatan, pemberhentian dan pemindahan tenaga fungsional ditetapkan dengan Keputusan Kepala Daerah.

Sedangkan berdasarkan pengamatan penulis terhadap situasi dan kondisi di kantor Dinas Perizinan dalam melakukan kegiatan pelayanan publik, masih terlihat ada petugas yang merangkap beberapa pekerjaan. Hasil pengamatan ini ditunjang dengan wawancara yang penulis lakukan terhadap nara sumber terkait yaitu Ibu Yuni staf Bagian Tata Usaha yang memberikan keterangan sebagai berikut :

“Tupoksi yang ada di Dinas Perizinan ini sudah cukup baik dan sudah cukup jelas antar bagian, cuma yang menjadi kendala adalah kurangnya jumlah personil yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan, jadi kondisi sekarang yang dilakukan adalah petugas harus bisa menangani banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan, seperti yang harus saya lakukan dalam bidang administrasi dan tata usaha ini dan juga menangani pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan Dinas Perizinan, seperti anda ini.” (wawancara dilakukan tanggal 21 Januari 2007 pukul 10.45 di Dinas Perizinan Kota Malang).

Masih adanya petugas yang merangkap beberapa pekerjaan sebagaimana yang diungkapkan oleh nara sumber tersebut tidak hanya terjadi pada Bagian Tata Usaha saja. Hal yang sama penulis temui juga di Bidang pelayanan. Hasil observasi ini ditunjang wawancara dengan Bapak Rahmat selaku Staf Bidang Pelayanan, yang mengungkapkan adanya rangkap pekerjaan sebagai berikut :

“Sebagai contoh rangkap pekerjaan adalah seperti saya ini, dengan jabatan sebagai staf Bidang Pelayanan, tetapi juga harus menangani sosialisasi masalah perizinan dan memberikan *workshop* perizinan di berbagai tempat di Kota Malang, menangani pengaduan masalah perizinan, sebagai delegasi Dinas perizinan dalam pembentukan Tim Pertimbangan Izin, melakukan analisis administratif dan peninjauan lapangan dengan SKPD terkait yang terkadang kurang sesuai dengan tupoksi yang ada. (wawancara dilakukan tanggal 21 Januari 2007 pukul 11.00 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang).

Adanya petugas yang merangkap pekerjaan sebagaimana tersebut diatas tentunya dapat berimbas pada kegiatan pelayanan yang dilakukan Dinas Perizinan. konsentrasi petugas yang merangkap pekerjaan akan terpecah, sehingga kegiatan pelayanan publik sedikit banyak akan terganggu. Hal ini tidak bisa dibiarkan berlarut begitu saja, mengingat pentingnya sikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Kesesuaian Bidang-Bidang yang Ada Dengan Visi dan Misi Organisasi

Salah satu faktor yang menunjang keberhasilan dari upaya suatu organisasi untuk mewujudkan visi dan misi organisasi yang telah disepakati adalah kesesuaian bagian atau Bidang yang ada dalam organisasi tersebut dengan visi dan misi organisasi yang ada. Hal ini dikarenakan masing-masing bagian memiliki tugas yang terbagi dengan jelas. Tugas-tugas setiap Bagian itu merupakan upaya untuk mewujudkan visi dan misi dari sebuah organisasi. Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Rahmat bahwa :

“Bidang-bidang yang ada sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi. Karena tugas dari masing-masing Bidang yang ada seperti Bidang Pelayanan, Bidang Penetapan, Bidang Penyuluhan dan Pengaduan, Bidang Evaluasi dan Pengendalian beserta masing-masing seksi terangkum semua dari visi dan misi organisasi ini sendiri. Secara otomatis semua Bidang yang ada berorientasi pada pencapaian visi dan misi organisasi yang sudah ditetapkan.”(wawancara tanggal 26 Desember 2006 jam 10.30 di Dinas Perizinan Kota Malang)

Visi yang bagus merupakan hasil perencanaan yang matang dan seksama yang mencerminkan sebuah proses kegiatan yang rapi, sistematis dan berkelanjutan. Visi Dinas Perizinan Kota Malang adalah “Terwujudnya Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Kota Malang di Bidang Perizinan.”

Sedangkan Misi Dinas Perizinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan mutu Pelayanan Perizinan yang Cepat, Tepat, Akurat, Transparan dan Akuntabel.
- 2) Meningkatkan dan membentuk kualitas aparatur yang profesional.
- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana perizinan.
- 4) Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar SKPD terkait guna mempercepat proses perizinan dengan membentuk Tim Pertimbangan Izin.
- 5) Meningkatkan kesadaran serta pemberdayaan masyarakat.

Selanjutnya Visi dan misi organisasi yang telah disepakati harus diikuti oleh berbagai strategi yang dilakukan oleh Bidang yang ada dalam organisasi sehingga bisa memperlancar kegiatan restrukturisasi birokrasi di Dinas Perizinan Kota Malang. Beberapa strategi yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang yaitu :

1. Strategi Internal, dengan cara :

- a. Mempermudah dan mempercepat perizinan dengan melibatkan semua bidang di Dinas Perizinan dan SKPD terkait didalam mekanisme proses perizinan.
- b. Meningkatkan kualitas aparatur Dinas Perizinan yang profesional, antara lain:
 - 1) Menempatkan Petugas sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki
 - 2) Pelatihan yang terkait dengan Bidang Teknis Perizinan dan Pelayanan Publik.
 - 3) Pelatihan, Lokakarya, Seminar, Studi Banding, dan sebagainya.
 - 4) Pemberian Insentif.

Peningkatan kualitas aparatur merupakan hal yang cukup mendapat perhatian dalam strategi peningkatan pelayanan di Dinas Perizinan Kota Malang, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rahmat bahwa :

“Setiap aparat Dinas Perizinan, dituntut harus memahami seperangkat peraturan terutama yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya tentang profesionalisme kerja, dan secara periodik dalam kurun waktu-waktu tertentu mereka juga diikutkan program-program pelatihan, studi banding dan sebagainya” (wawancara dilakukan pada 20 Desember 2006 jam 11.00 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang).

- c. Meningkatkan sarana dan prasarana bekerja di Dinas Perizinan, meliputi :
 - 1) Tempat bekerja dan ruang pelayanan masyarakat yang bersih, indah, sejuk dan nyaman.
 - 2) Alat bekerja yang memadai terutama komputer dan pendukungnya, sarana transportasi dan perkantoran yang memadai.
2. Strategi Eksternal, dengan cara antara lain :
- a. Meningkatkan Koordinasi dan Kerjasama yang baik dengan SKPD yang terkait dalam proses perizinan.

- b. Penyuluhan dan pemberdayaan masyarakat terkait perizinan dalam bentuk sosialisasi perizinan di Kota Malang.

Maksud dan tujuan adanya kegiatan sosialisasi perizinan menurut keterangan dari Bapak Rahmat adalah sebagai berikut :

“Jadi kegiatan sosialisasi perizinan ini diutamakan untuk menginformasikan kepada masyarakat terkait dengan pelaksanaan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan terutama pada syarat, waktu penyelesaian izin, biaya retribusi/pajak perizinan dan mekanisme penerbitan izin. Diharapkan semua *stakeholders* dalam pelaksanaan sosialisasi berperan aktif baik dalam bentuk saran maupun kritik yang membangun.” (wawancara dilakukan pada tanggal 27 Desember 2006 pukul 10.15 di Dinas Perizinan Kota Malang).

Berdasarkan wawancara tersebut maksud dan tujuan sosialisasi perizinan yang dilaksanakan Dinas Perizinan Kota Malang di beberapa Kecamatan wilayah Kota Malang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Menginformasikan prosedur perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan terutama terkait dengan persyaratan, waktu penyelesaian, biaya retribusi perizinan dan mekanisme proses izin sehingga diharapkan masyarakat dalam mendapatkan perizinan langsung mengurus sendiri.
2. Untuk mendapatkan masukan dari masyarakat terkait pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan Kota Malang guna perbaikan pelayanan perizinan ke depan.
3. Tanya jawab masalah teknis perizinan.

2. Upaya-Upaya Dinas Perizinan Kota Malang Dalam Meningkatkan Iklim

Usaha Yang Kondusif:

a. Penyederhanaan Tata Cara Dan Jenis Perizinan Dengan Mengupayakan

Terwujudnya Sistem Pelayanan Satu Pintu:

Terkait dengan peningkatan pelayanan publik pada bidang perizinan, Dinas Perizinan Kota Malang melakukan pelayanan perizinan yang telah dilimpahkan oleh Walikota Malang dengan Sistem Satu Pintu. Satu Pintu ialah semua perizinan (mulai penerimaan berkas hingga persetujuan izin) dilakukan secara terpadu di satu instansi saja. Dengan konsep ini, dalam mengurus perizinan, pemohon cukup hanya bertemu dengan petugas yang berkepentingan saja sehingga meminimalisasi interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.

Perubahan mendasar terhadap birokrasi perizinan sebenarnya telah dimulai sejak berubahnya struktur birokrasi perizinan di Kota Malang pada tahun 2001 melalui SK. Walikota Malang No.19 Th. 2001 untuk mengesahkan perubahan bentuk Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu (UPMT) menjadi berbentuk Dinas Perizinan. Dari bentuk pelayanan terpadu satu atap pada tahun 2001 kemudian berubah menjadi sistem satu pintu. Beberapa perbedaan dari pelayanan satu atap dengan satu pintu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel X

Perbedaan Antara Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Dan Satu Pintu

Aspek	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)	Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA)
Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Perizinan	Mekanisme dan prosedur lebih mudah disederhanakan karena koordinasi berada di tangan kepala lembaga PPTSP	Mekanisme dan prosedur sulit karena masih adanya ego sektoral di banyak SKPD (karena masih mempunyai kewenangan proses dan penandatanganan)
Koordinasi	Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) dilakukan oleh kepala lembaga PPTSP. Kepala PPTSP juga berperan sebagai ketua tim tinjauan lapangan dan mengkoordinir SKPD teknis lainnya.	Koordinasi dalam hal pelayanan dilakukan oleh kepala lembaga PTSA, tetapi tidak mudah dilakukan karena kewenangan dan penandatanganan masih berada di banyak pihak
Lokasi dan Model Pelayanan	Lokasi pelayanan berada dalam satu tempat (terpusat)	Lokasi pelayanan berada dalam satu tempat (terpusat)
Kelembagaan	berbentuk kantor atau dinas, karena dibutuhkan kemampuan mengkoordinasikan SKPD yang lebih tinggi eselonnya.	PTSA hanya menjadi loket penerimaan berkas dan penyerahan surat izin.
Standar Pelayanan Minimal (SPM)	SPM relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada di tangan satu pihak	SPM dimungkinkan akan sulit dilakukan karena membutuhkan kemampuan koordinasi yang sangat tinggi karena kewenangan proses perizinan lebih banyak berada di SKPD teknis

Dalam praktiknya selama ini, Sistem Satu Pintu belum bisa sepenuhnya dilakukan oleh Dinas Perizinan. Sistem "Satu Pintu" tersebut hanya terjadi pada struktur organisasi dan penyatuan tempat pelayanan, tetapi tanpa melakukan integrasi sistem pelayanan di satu tempat yang melibatkan banyak satuan kerja dengan pendelegasian kewenangan penuh kepada staf teknis SKPD yang ditugaskan di layanan perizinan tersebut.

Selama ini kewenangan pangkal perizinan maupun non perizinan masih dipegang oleh dinas-dinas teknis maupun instansi terkait. Misalnya, untuk mengurus IMB, pemohon izin harus mengurus rekomendasi konstruksi/struktur bangunan di Dinas Kimpraswil dan *Advice Planning* (AP) di Dinas Wasbangdal; untuk mengurus surat Izin Trayek & Izin Usaha Pengandangan Kendaraan Bermotor Truk, Bus dan sejenisnya mengurus rekomendasinya di Dinas Perhubungan; untuk Izin Usaha Percetakan memerlukan rekomendasi dari Dinas Perindagkop; dan lain sebagainya.

Fungsi pelayanan perizinan yang ada saat ini tak ubahnya seperti kantor pos. Yakni, hanya menerima berkas perizinan, lalu menyalurkannya kepada dinas-dinas teknis dan instansi terkait untuk diproses dan kemudian kembali ke Dinas Perizinan untuk diputuskan izinnya. Dengan model pengurusan izin yang berantai tersebut, tentunya memerlukan waktu yang lebih lama, belum dapat mempersingkat waktu pengurusan izin sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.

Selain itu saat ini jenis izin yang ditangani Dinas Perizinan sesuai peraturan Walikota (Perwal) No. 13 Tahun 2006 hanya terbatas pada empat belas (14) jenis

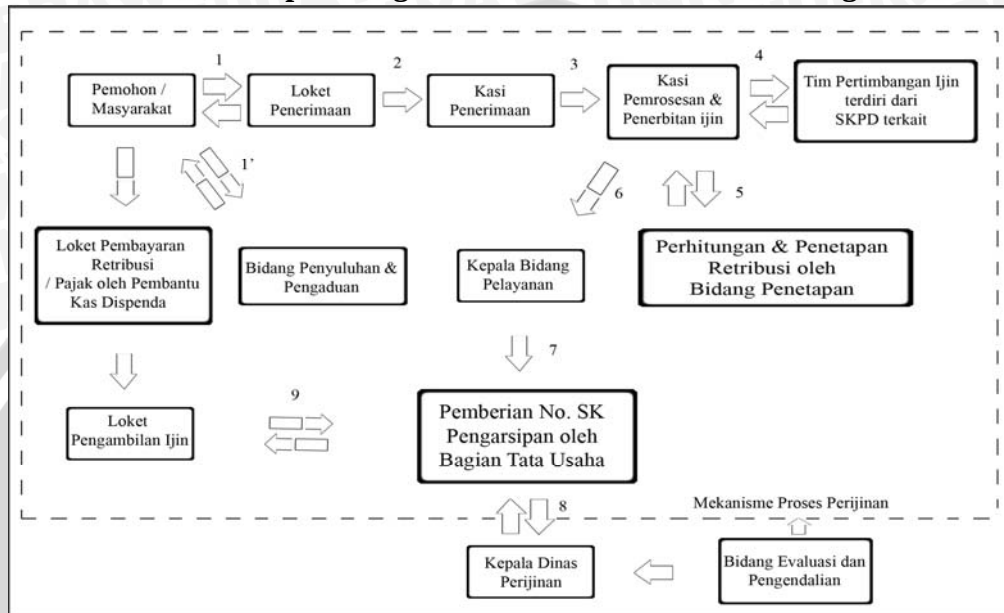
izin. Permendagri No.24 Tahun 2006 mengamanatkan bahwa keseluruhan jenis perizinan yang ada di Daerah harus berada dalam satu lembaga dan proses pengurusannya tidak membutuhkan waktu lama, maksimal 15 hari kerja. Hal ini ditanggapi oleh Bapak Rahmat sebagai berikut :

”Memang benar bahwa amanat Permendagri, semua jenis perizinan harus didelegasikan ke PPTSP. Namun semua itu harus dilaksanakan secara bertahap karena 72 jenis izin yang ada di Kota Malang yang akan didelegasikan tentu membutuhkan persiapan segala sesuatunya, dan itu menunggu kebijakan atau peraturan dari atas. Untuk target pelaksanaan PPTSP, pertengahan 2007 adalah *deadline* seperti yang tercantum dalam Permendagri. Namun demi kelancaran dan ketepatan, Dinas Perizinan bersama dengan Pemkot akan melakukannya secara bertahap dan fleksibel saja.”(wawancara dilakukan tanggal 23 Januari 2007 di Dinas perizinan Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bisa kita ambil kesimpulan bahwa Dinas Perizinan tidak tergesa-gesa sekedar memenuhi *deadline* pengoperasian PPTSP pada pertengahan Tahun 2007 seperti yang diamanatkan di dalam Permendagri. Memang fakta yang terjadi di Era Otonomi Daerah sekarang ini adalah tidak semua daerah mampu untuk melaksanakan amanat Permendagri tersebut. Hal ini tentu tergantung dari kesiapan serta situasi dan kondisi suatu daerah yang memiliki aspek perbedaan antara satu daerah dengan daerah yang lainnya.

Sampai saat ini, kegiatan pelayanan perizinan yang dilakukan di Dinas perizinan masih tetap mengacu pada Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan yang tertuang dalam Perwal No.13 Tahun 2006. Lebih lanjut, mekanisme pelayanan di Dinas Perizinan sesuai dengan Perwal No.13 Tahun 2006 bisa digambarkan sebagai berikut :

Gambar 8
Mekanisme Pelayanan Perizinan
Oleh Tiap Bidang di Dinas Perizinan Kota Malang



Sumber : Dinas Perizinan Kota Malang tahun 2006

Adapun penjelasan dari bagan mekanisme pelayanan publik tiap bidang di

Dinas Perizinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Bidang Pelayanan : pemrosesan perizinan mulai dari penerimaan permohonan yang sudah lengkap (loket penerimaan izin) sampai proses penerbitan izin.
2. Bidang Penetapan dan Pembukuan : perhitungan dan penetapan retribusi perizinan beserta pembukuannya (loket perhitungan dan penetapan retribusi)
3. Bidang Tata Usaha : Pemberian nomor izin yang terbit atau yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas (loket pengambilan izin) serta penyeteroran retribusi pada KASDA (loket pembayaran retribusi/ pajak).
4. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan : memberikan informasi pada prngguna dan sebagai tempat pengaduan dari semua jenis permasalahan perizinan.

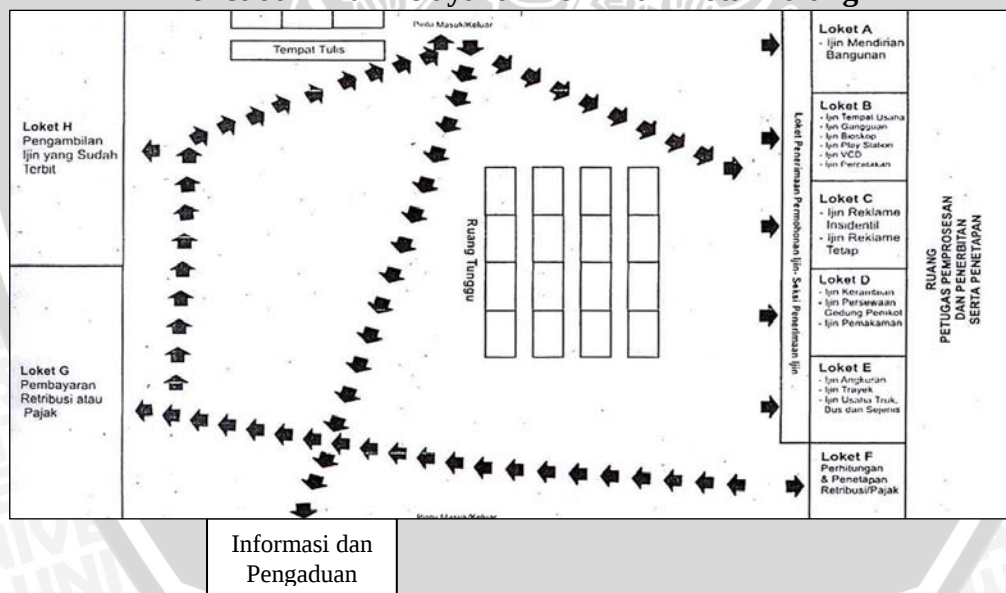
Sedangkan untuk memudahkan pengguna alur perizinan dipilah pilah melalui beberapa loket yang harus dilalui oleh pengguna Dinas Perizinan. Masing-masing lokasi loket tersebut adalah sebagai berikut :

1. loket Informasi
2. Loke pengaduan
3. Loke Penerimaan Izin
4. Loke Perhitungan dan Penetapan Retribusi / Pajak
5. Loke Pembayaran Retribusi / Pajak
6. Loke Pengambilan Izin

Untuk lebih jelasnya mengenai posisi loket-loket yang ada dan alur pelayanan di Dinas Perizinan Kota Malang bisa dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 9

Loket dan Alur Pelayanan Perizinan Kota Malang



Sumber : Dinas Perizinan Kota Malang, 2006

Adapun penjelasan tugas dan fungsi tiap petugas yang berada di tiap loket pelayanan perizinan pada bagan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Loker Informasi: memberikan informasi perizinan baik terkait dengan syarat-syarat perizinan, mekanisme perizinan maupun biaya perizinan secara jelas
2. Loker Pengaduan: bertugas untuk menangani setiap pengaduan dan memproses pengaduan tersebut berdasarkan jenis dan sifatnya sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Loker Penerimaan Izin : di sini terdapat 5 loket sesuai jenis izinnya, dibagi menjadi : Loker A, untuk mengurus Izin mendirikan Bangunan (IMB); Loker B, untuk mengurus Izin Gangguan (HO), Izin Tempat Usaha (SITU), Izin Bioskop, Izin Play Station, Izin VCD, Izin Percetakan; Loker C, untuk mengurus Izin Reklame Insidentil dan Izin Reklame Tetap; Loker D, untuk mengurus Izin Keramaian, Izin Persewaan Gedung Pemkot, Izin Pemakaman; loket E, untuk mengurus Izin Angkutan, Izin Trayek, Izin Usaha Truk, Bus dan Sejenisnya.

Di 5 Loker Penerimaan ini hanya menerima permohonan perizinan yang sudah lengkap persyaratan perizinan. Permohonan perizinan yang sudah lengkap diterima dengan memberi nomor *register* izin tersebut dan memberikan tanda terima permohonan serta informasi waktu penyelesaian izinnya.

4. Loker Perhitungan dan Penetapan Retribusi/Pajak (Loker F) : petugas yang berada di loket ini bertugas untuk menghitung retribusi atau pajak perizinan yang sudah diproses oleh Bidang Pelayanan dan membuat Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang diberikan kepada pemohon untuk membayar retribusi.
5. Loker Pembayaran Retribusi / Pajak (Loker G) : petugas yang berada di loket ini bertugas untuk menerima pembayaran retribusi berdasarkan SKRD atau pajak berdasarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang dibuat oleh petugas dari Dispenda dan memberikan tanda pembayaran kepada pemohon dan salinan SKRD/SKPD yang sudah diberi tanda pembayaran oleh petugas.
6. Loker pengambilan Izin (Loker H) : petugas yang berada di loket ini bertugas untuk memberikan Surat Izin yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan sudah diberi nomor Surat Izin oleh Bagian Tata Usaha kepada pemohon yang telah membayar retribusi/pajak.

Berdasarkan Perwal No. 13 Th. 2006, dalam memberikan pelayanan penyelesaian perizinan mulai dari permohonan masuk sampai diterbitkan surat izinnya di Dinas Perizinan Kota Malang ada yang langsung diproses sendiri dan ada yang melibatkan SPKD Terkait. Berikut penjelasan beberapa tahapan tersebut, yaitu :

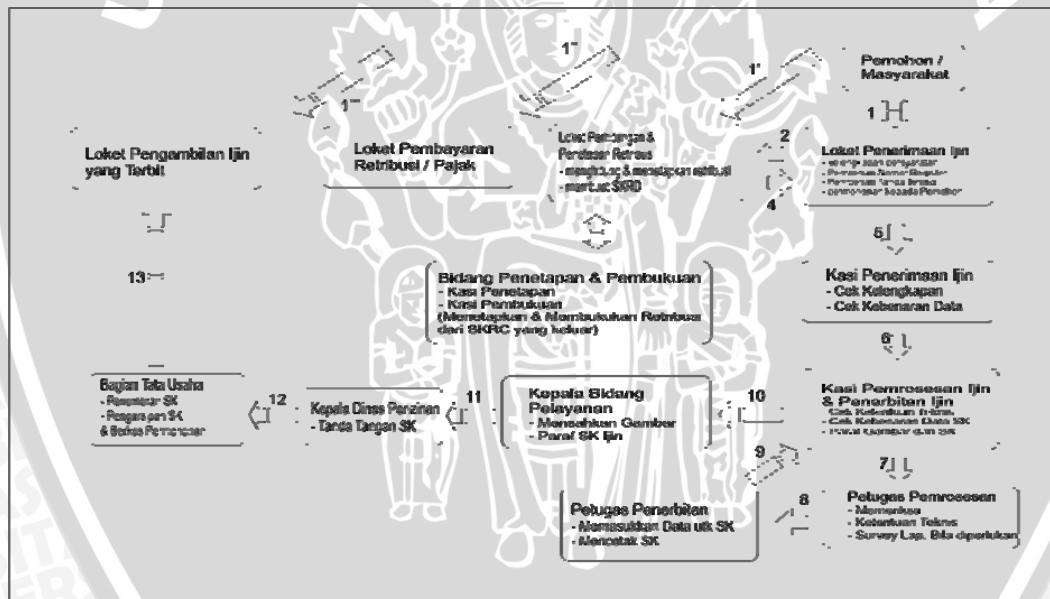
- 1) Perizinan yang langsung diproses oleh Dinas Perizinan tanpa melibatkan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait maupun Tim Pertimbangan Izin. Jenis izin untuk proses ini meliputi :

- Izin mendirikan Bangunan (IMB) pada Bangunan Rumah Tempat Tinggal maksimal Lantai 2 (Dua) pada Rumah Sedang/Menengah, Rumah Kecil/Sederhana dan Rumah Sangat Sederhana/RSS
- Izin Trayek khusus yang perpanjangan Izin
- Izin Penggunaan Tanah Makam Khusus yang Perpanjangan Izin
- Izin Reklame Insidental

Untuk proses perizinan ini, pembayaran retribusi/pajak dilakukan sebelum surat izin terbit dengan catatan berkas permohonan sudah lengkap. Sedangkan bagan untuk mekanisme perizinan tanpa rekomendasi ini bisa dijelaskan sebagai berikut :

Gambar 10

**Mekanisme Proses Perizinan Tanpa Rekomendasi dari Instansi Terkait
Tim Pertimbangan Izin (Retribusi dibayar Sebelum SK.Terbit)**



Sumber : Dinas Perizinan Kota Malang, 2006

Tahapan proses penerbitan izin tanpa rekomendasi berurutan ditangani oleh :

- Petugas Penerimaan Izin
- Petugas Pemrosesan
- Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribusi
- Petugas Penerbitan Izin
- Kepala Bidang Pelayanan (tanda tangan lampiran surat izin)

f. Kepala Dinas Perizinan (tanda tangan surat izin)

2) Jenis perizinan yang proses penerbitannya melibatkan rekomendasi, meliputi :

- a. Izin Mendirikan bangunan (IMB) yang wajib Melampirkan Perhitungan Konstruksi/Struktur Bangunan (rekomendasi dari Dinas Kimpraswil)
- b. Izin Usaha Pengandangan Kendaraan bermotor, Truk, Bus dan sejenisnya (rekomendasi dari Dinas Perhubungan)
- c. Izin Usaha Angkutan (rekomendasi dari Dinas Perhubungan)
- d. Izin Trayek (rekomendasi dari Dinas Perhubungan)
- e. Izin Kegiatan yang berdampak pada Keramaian Umum/Tontonan (rekomendasi dari SKPD terkait)
- f. Izin Penggunaan Tanah Makam (rekomendasi dari Dinas Pertamanan)
- g. Izin Usaha Rental VCD dan rekaman VCD (rekomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata)
- h. Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang (rekomendasi dari Bagian Umum)
- i. Izin Usaha Percetakan (rekomendasi dari Dinas Perindagkop)
- j. Izin Usaha Bioskop (rekomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata)

Tahapan proses penerbitan izin tersebut secara berurutan ditangani oleh :

- a. Petugas Penerimaan Izin
- b. Petugas Pemrosesan
- c. Rekomendasi dari SKPD terkait
- d. Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribusi
- e. Petugas Penerbitan Izin
- f. Kepala Bidang Pelayanan (tanda tangan lampiran surat izin)
- g. Kepala Dinas Perizinan (tanda tangan surat izin)

3) Perizinan yang proses penerbitannya melibatkan Satuan Kerja Perangkat

Daerah (SKPD) terkait dengan membentuk Tim Pertimbangan Izin/Tim

Teknis berupa Berita Acara dari tim tersebut. Jenis izin untuk proses ini

meliputi :

- a. Izin Mendirikan Bangunan yang sudah berdiri
- b. Izin Tempat Usaha (ITU)

Sumber : Dinas Perizinan Kota Malang, 2006

Adapun melalui koordinasi lintas sektoral antar SKPD tersebut diharapkan hasil yang didapat dari verifikasi lapangan dan peninjauan persyaratan administrasi permohonan izin oleh Tim Pertimbangan Izin cukup komprehensif serta mampu memudahkan penyelesaian suatu proses perizinan. Hal ini merupakan salah satu poin yang penting bagi *stakeholders* yang menginginkan prosedur perizinan yang cepat dan mudah.

b. Kemudahan Persyaratan Untuk Memperoleh Perizinan

Sesuai dengan motto yang ada di Dinas Perizinan dan komitmen yang dilakukan di Dinas Perizinan Kota Malang yaitu Mempermudah Persyaratan, serta Siap menjadi Motor dalam menggerakkan Arus investasi di Kota Malang maka kemudahan persyaratan untuk memperoleh perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan salah satunya adalah dengan melakukan inovasi dan revisi peraturan sesuai ketentuan yang berlaku dan berusaha memahami tuntutan masyarakat. Inovasi dan revisi peraturan tersebut adalah sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Rahmat berikut ini :

“Kemudahan persyaratan yang dilakukan Dinas Perizinan bisa berupa penetapan persyaratan dengan hanya menggunakan satu salinan yang dapat dipakai untuk berbagai jenis izin yang diperlukan. Selain itu berupa pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan, mulai dari keabsahan hasil klarifikasi dokumen permohonan, keabsahan hasil verifikasi lapangan, sampai tanda tangan dokumen izin. Kalau untuk perizinan mendirikan suatu usaha berapa saja tanda tangan yang diperlukan? karena dalam banyak

kasus, paraf dan tanda tangan bisa berarti biaya.” (wawancara dilakukan pada 26 Desember 2006 Jam 10.30 di Dinas Perizinan Kota Malang)

Penetapan persyaratan dengan hanya menggunakan satu salinan yang dipakai untuk berbagai jenis izin yang diperlukan sebagaimana diutarakan oleh Bapak Rahmat sejalan dengan Permendagri No. 24 Th. 2006. Disebutkan dalam Permendagri tersebut bahwa perlu diadakan perizinan paralel di PPTSP yaitu penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan.

Selain itu upaya konkret yang dilakukan Dinas Perizinan dalam melakukan penyederhanaan berupa revisi peraturan sebagaimana dijabarkan oleh Staf Bagian Informasi Dinas Perizinan Bapak Rakim sebagai berikut :

“....Untuk memperingati ulang tahun Kota Malang maka pada bulan April dan Mei 2007 pada IMB khusus untuk bangunan yang sudah berdiri, yaitu pembangunan sudah mencapai 100% akan diadakan pemutihan IMB. Pemutihan tersebut diutamakan pada bangunan rumah tempat tinggal yang salah satu persyaratannya melampirkan *Advice Planning* (AP) atau Keterangan Rencana yang diterbitkan oleh Dinas Wasbangdal Kota Malang serta denda sebesar 50% untuk bangunan yang tidak melanggar dan 100% untuk bangunan yang melanggar dari nilai retribusi ditiadakan” (wawancara dilakukan pada 26 Desember 2006 Jam 10.30 di Dinas Perizinan Kota Malang)

Disamping adanya pemutihan IMB, kemudahan lain yang dilakukan Dinas Perizinan adalah terkait dengan layanan Izin Gangguan (HO) yang pengesahannya kini telah didelegasikan kepada Kepala Dinas Perizinan, tanpa perlu lagi tanda tangan langsung dari Walikota. Kemudahan ini berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas

layanan, jadi masyarakat tidak perlu lagi harus menunggu lama untuk mendapatkan izin tersebut.

Persyaratan Administrasi, Biaya Retribusi, Waktu Penyelesaian dan Masa Berlaku Izin berdasarkan Perwal Nomor 13 Tahun 2006 yang berlaku di Kota Malang untuk 14 (empat belas) jenis izin yang menjadi kewenangan Dinas Perizinan Kota Malang beserta tanggapan dari masyarakat selaku pengguna jasa Dinas Perizinan adalah sebagai berikut:

1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

a) Persyaratan Administrasi

Persyaratan administratif untuk IMB sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Firdha selaku Staf Penerima Izin adalah :

“Mengisi Formulir bermaterai cukup, foto copy *Advice Planning* (AP) yang dilegalisir oleh Dinas Wasbangdal Kota Malang rangkap 2 (dua); menunjukkan asli dan foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua); *Lightdruck* Rencana Gambar Bangunan, Foto copy bukti kepemilikan tanah yang dilegalisir pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua); Melampirkan rekomendasi asli dari dinas terkait beserta dokumennya apabila dalam AP diisyaratkan harus dilengkapi AMDAL atau UKL-UPL, sedangkan untuk bangunan Rumah Tinggal dengan jumlah lantai maksimal 2 (dua) lantai pada bentuk bangunan tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi/struktur bangunan, tetapi diwajibkan membuat Surat Pernyataan (disediakan oleh Dinas Perizinan) bermaterai secukupnya yang menjamin keamanan dan kenyamanan konstruksi bangunan; Ketentuan bentuk bangunan diatas berdasarkan AP yang diterbitkan oleh Dinas Wasbangdal, Untuk bangunan diluar ketentuan tersebut wajib melampirkan perhitungan konstruksi/struktur dari konsultan dan atau konstruktor non badan rangkap 2 (dua); Pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang berhimpitan dengan lokasi rencana bangunan yang diketahui oleh RT, RW dan Lurah rangkap 3 (tiga); serta membuat surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya.” (wawancara dilakukan pada 26 Desember 2006 Jam 14.30 di Dinas Perizinan Kota Malang)

Prosedur tersebut diatas nampaknya tidak terlalu memberatkan bagi pengguna Dinas Perizinan, sebagaimana diungkapkan Hdn “prosedur sekarang sudah cukup baik, meskipun masih banyak meja yang harus dilalui tapi tidak ruwet (wawancara dilakukan pada 16 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Juga Srs yang mengungkapkan “prosedur sudah cukup sederhana dan mudah dimengerti” (wawancara dilakukan pada 20 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian Izin

1. Untuk bangunan yang memerlukan perhitungan konstruksi dan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dengan waktu 7 (tujuh) hari kerja, alokasi waktu sebagai berikut :
 - Alokasi waktu pada Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja;
 - Alokasi waktu rekomendasi pada Dinas Kimpraswil adalah 4 (empat) hari kerja apabila berkas pengajuan lengkap dan benar sesuai peraturan.
2. Untuk bangunan yang tidak melampirkan perhitungan konstruksi atau tanpa rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dengan waktu 4 (empat) hari kerja, yaitu langsung diproses oleh Petugas Dinas Perizinan.
3. Untuk bangunan yang sudah berdiri dengan waktu 7 Hari Kerja, yaitu 3 (tiga) Hari oleh Dinas Perizinan dan 4 (empat) Hari Kerja oleh Tim Teknis yang dibentuk oleh Dinas Perizinan Kota Malang.

Ada beberapa tanggapan dari masyarakat terkait jangka waktu penyelesaian izin tersebut sesuai dengan yang dialami oleh masyarakat selaku pengguna jasa perizinan, sebagaimana diungkapkan oleh “A” yang mengurus IMB tanpa rekomendasi “waktu 4 hari sudah cukup cepat karena memang langsung diproses Dinas Perizinan sendiri”(wawancara dilakukan pada 22 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Juga oleh Hudan “penyelesaian izin tepat waktu, sesuai jadwal yang telah ditetapkan”(wawancara dilakukan pada 23 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Sedangkan BM yang mengurus izin dengan rekomendasi mengeluhkan “saya sudah mengurus IMB berminggu-minggu tapi belum selesai juga”(wawancara dilakukan pada 26 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Sedangkan W mengungkapkan “IMB saya memang terlambat, tapi tidak begitu lama tidak sampai 15 hari”(wawancara dilakukan pada 26 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Hal senada juga diungkapkan oleh beberapa pengguna lain, yang mengaku meskipun tidak sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan, tetapi masih bisa ditolerir.

c) Biaya Retribusi

Biaya disesuaikan dengan Perda Kota Malang No. 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perizinan Bangunan. Terkait biaya yang dikenakan pada pengguna, reaksi mereka cukup beragam, sebagaimana diungkapkan BM “biaya sudah sesuai dengan kondisi di kota Malang, tidak terlalu mahal. (wawancara dilakukan pada 27 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Pendapat senada dengan BM diungkapkan juga oleh beberapa pengguna lain. Sedangkan D mengungkapkan “biaya jadi

membengkak karena terkait banyaknya pungutan liar di meja-meja yang harus dilalui” (wawancara dilakukan pada 27 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Senada dengan D, AW mengungkapkan “yang tertera memang sedikit, tetapi yang lain-lainnya jauh lebih besar (wawancara dilakukan pada 28 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang).

2) Izin Usaha Pengandangan Kendaraan Bermotor Truk, Bus dan Sejenisnya

a) Persyaratan Administrasi

Persyaratan administratif untuk Izin Usaha Pengandangan Kendaraan Bermotor Truk, Bus dan Sejenisnya sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Firdha selaku Staf Penerima Izin adalah :

“Mengisi Formulir bermaterai secukupnya, menunjukkan asli dan foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), Foto copy Izin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Izin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Asli Surat Izin Usaha Pengandangan Kendaraan Bermotor Truk, Bus dan sejenisnya 3 tahun lalu (untuk Perpanjangan).” (wawancara dilakukan pada 26 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin Dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian perizinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perizinan baik Izin baru maupun perpanjangan adalah 7 (tujuh) hari Kerja, dengan rincian :

- Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari.
- Alokasi waktu Rekomendasi pada Dinas Perhubungan adalah 4 (empat) hari.

2. Masa berlakunya izin adalah 3 (tiga) tahun.
3. Biaya Retribusi belum ada Perda Kota Malang yang mengaturnya.

3) Izin Usaha Angkutan

a) Persyaratan Administrasi

Persyaratan administratif untuk Izin Usaha Angkutan sebagaimana diungkapkan oleh Pak Rakim selaku Staf Bagian Informasi Dinas Perizinan yaitu :

“Mengisi formulir bermeterai secukupnya, Fotokopy KTP yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Surat Tanda Uji Keur yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Asli Izin Usaha Angkutan Lama (Untuk perpanjangan izin, tanpa rekomendasi dari Dinas Perhubungan), Khusus Izin Usaha Angkutan Baru, dengan pemberlakuan apabila :Kendaraan baru,Ganti pemilik/alamat,Uji Keur tidak laik jalan,Mutasi kendaraan,Perubahan fisik kendaraan, Surat kendaraan hilang.” (wawancara dilakukan pada 27 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian Izin, Masa Berlakunya Izin Dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian izin sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perizinan adalah 7 (tujuh) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :
 - Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja.
 - Alokasi waktu Rekomendasi pada Dinas Perhubungan adalah 4 (empat) hari kerja (khusus untuk Izin Trayek Baru).
2. Masa berlakunya izin adalah sekali, setiap 1 tahun dilakukan perpanjangan izin.
3. Tidak dikenakan biaya retribusi.

Tanggapan masyarakat pengguna Dinas Perizinan yang mengurus Izin Usaha Angkutan secara keseluruhan bisa dikatakan cukup baik, dalam artian persyaratan mudah dipahami, dan jangka waktu penyelesaian bisa tepat sesuai dengan ketentuan. Sebagaimana diungkapkan oleh J bahwa “persyaratan untuk izin usaha angkutan

mudah diperoleh, prosesnya pun cepat selesai.”(wawancara dilakukan pada 28 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Juga dikatakan oleh M dan K “izin sangat mudah diperoleh, pelayanan cepat dan memuaskan”.(wawancara dilakukan pada 28 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang).

4) Izin Trayek

Persyaratan administratif, Waktu Penyelesaian Izin, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi untuk Izin Trayek sebagaimana diungkapkan oleh Pak Rakim selaku Staf Bagian Informasi Dinas Perizinan adalah :

a) Persyaratan Administrasi

“Mengisi Formulir bermaterai secukupnya, Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Surat Tanda Uji Keur yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Izin Usaha Angkutan yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukan Aslinya, Asli Kartu Trayek tahun lalu (untuk perpanjangan Izin).” (wawancara dilakukan pada 27 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian Izin, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian Izin sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perizinan adalah 7 (tujuh) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :
 - Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja.
 - Alokasi waktu Rekomendasi pada Dinas Perhubungan adalah 4 (empat) hari kerja (khusus untuk Izin Trayek Baru).
2. Masa berlakunya izin adalah sekali, setiap 1 tahun dilakukan perpanjangan izin.
3. Biaya Retribusi Izin Trayek sebesar Rp. 30.000,- tiap 1 (satu) semester atau 6 (enam) bulan, Sehingga retribusi trayek tiap 1 (satu) tahun sekali Rp. 60.000,-

Secara keseluruhan animo masyarakat pengguna Dinas perizinan terkait prosedur untuk Izin Trayek cukup baik, meski masih ada sedikit pengguna yang mengeluhkannya juga. sebagaimana diungkapkan oleh P “biaya yang dikenakan tidak begitu memberatkan, waktu penyelesaian juga bisa ditepati oleh Dinas Perizinan.” Diungkapkan juga oleh MS “persyaratan cukup mudah dipahami, dan biaya izin yang sebesar Rp.30.000,- per semester itu cukup murah.”(wawancara dilakukan pada 28 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Sedangkan Wi mengungkapkan “waktu penyelesaian izin yang saya urus sudah terlalu lama, harus menunggu beberapa hari”.(wawancara dilakukan pada 28 Februari 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang).

5) Izin Kegiatan Yang Berdampak Pada Keramaian Umum/Tontonan

a) Persyaratan Administrasi

Persyaratan administratif untuk Izin Kegiatan yang Berdampak Pada Keramaian Umum/Tontonan sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Firdha selaku Staf penerima Izin yaitu :

“Mengisi Formulir bermaterai secukupnya, Foto copy KTP Ketua Panitia yang masih berlaku, Proposal Uraian Kegiatan yang akan dilaksanakan, Bukti pembayaran pajak hiburan/tontonan dari Dinas Pendapatan (untuk kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan tiket Penonton), Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya.” (wawancara dilakukan pada 26 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin, dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian adalah 10 (sepuluh) hari kerja dengan rincian :
 - Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja.

- Alokasi waktu Rekomendasi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait dan Pengelola Lokasi atau Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dengan lokasi pelaksanaan kegiatan adalah maksimal 7(tujuh) hari kerja.
- 2. Masa berlakunya izin sesuai tanggal kegiatan.
- 3. Tidak dikenakan biaya retribusi.

Prosedur untuk izin kegiatan yang berdampak pada keramaian umum/tontonan sebagaimana tersebut diatas nampaknya diapresiasi dengan cukup beragam oleh pengguna Dinas Perizinan. Diungkapkan oleh K “untuk memenuhi persyaratan saja saya membutuhkan waktu lama, meskipun memang tidak dikenakan biaya retribusi, tapi capek jika harus bolak-balik kesana kemari”.(wawancara dilakukan pada 02 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Setidaknya ada empat orang yang memberikan pendapat senada dengan K. Sedangkan menurut H “prosedur cukup sederhana dan mudah dipenuhi, lebih menyenangkan lagi karena biayanya gratis”.(wawancara dilakukan pada 05 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang).

6) Izin Penggunaan Tanah Makam

a) Persyaratan Administrasi

Persyaratan administratif untuk Izin Penggunaan Tanah Makam sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Firdha selaku Staf penerima Izin adalah :

“Ahli Waris mengisi Formulir pengajuan bermaterai secukupnya, Foto copy KTP Ahli waris yang masih berlaku dan Kartu Keluarga rangkap 2, Foto copy Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan rangkap 2 (dua), Foto copy Surat Keterangan dari Rumah Sakit dan Kepolisian bagi kematian karena hal-hal khusus rangkap 2 (dua), Foto copy Surat Keterangan Pemakaman dari Juru Kunci

Makam rangkap 2 (dua).”(wawancara dilakukan pada 27 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin Dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian izin adalah 3 (tiga) hari kerja dengan rincian :
 - a. Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 2 (dua) hari kerja.
 - b. Alokasi waktu Rekomendasi pada Dinas Pertamanan adalah 1 (satu) hari kerja (khusus untuk izin baru).
2. Masa berlakunya Izin adalah 2 (dua) tahun.
3. Biaya Retribusi Izin Penggunaan Tanah Makam :
 - Penguburan/pemakaman orang dewasa Rp. 7.500,-/mayat.
 - Penguburan/pemakaman anak-anak Rp. 5.000.-/mayat.
 Daftar ulang (her registrasi/perpanjangan) untuk 2 (dua) tahun sekali :
 - Dewasa Rp. 4.000,-/makam; Anak-anak Rp. 3.000.-/makam

Mengenai Izin Penggunaan Tanah Makam ini, diungkapkan oleh Bapak Rakim Staf Bagian Informasi bahwa :

“untuk penggunaan tanah makam, cukup berhubungan dengan juru kunci makam saja. Dari juru kunci selanjutnya akan dikumpulkan di Dinas Pertamanan untuk dibuatkan rekomendasinya, dan selanjutnya disetor kesini bersama surat rekomendasinya untuk dibuatkan izinnya. (wawancara dilakukan pada 27 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

Jadi berdasarkan wawancara tersebut bisa diambil kesimpulan pemohon izin tidak perlu langsung datang ke Dinas Perizinan, cukup hanya menghubungi juru kunci makam. Selanjutnya juru kunci makam akan menyeter ke Dinas Pertamanan dan oleh Dinas Pertamanan akan dibuatkan rekomendasinya untuk diterbitkan izinnya oleh Dinas Perizinan.

7) Izin Usaha Rental Vcd Dan Rekaman Vcd

- a) Persyaratan Administrasi

Persyaratan administratif untuk Izin Usaha Rental Vcd Dan Rekaman Vcd

sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Firdha selaku Staf Penerima Izin adalah :

“Mengisi Formulir bermaterai secukupnya, Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya, Menyerahkan daftar koleksi VCD, Foto copy Izin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Izin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Asli Surat Izin Usaha Rental VCD dan Rekaman VCD 3 (tiga) tahun lalu (untuk Perpanjangan), Foto copy akte pendirian CV/PT/Koperasi/Yayasan (bagi Usaha yang ber Badan Hukum), Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya.”(wawancara dilakukan pada 28 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian izin adalah 7 (tujuh) hari kerja dengan rincian :
 - Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja;
 - Alokasi waktu Rekomendasi pada Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi adalah 4 (empat) hari kerja.
2. Masa berlakunya izin adalah 3 (tiga) tahun.
3. Biaya retribusi Izin Usaha Rental VCD disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata, yaitu disesuaikan dengan biaya retribusi pada jenis usaha Dunia Fantasi sebesar :
 - Izin Baru sebesar Rp. 250.000,-
 - Daftar Ulang selama 3 (tiga) tahun sekali sebesar Rp. 150.000,-.

Prosedur untuk Izin Usaha Rental Vcd Dan Rekaman Vcd sebagaimana tersebut diatas nampaknya diapresiasi dengan cukup baik oleh pengguna Dinas Perizinan. Sebagaimana dituturkan oleh Har “prosedurnya sederhana dengan biaya yang cukup sesuai, tidak begitu mahal.”(wawancara dilakukan pada 05 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang).

8) Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang

Persyaratan administratif, Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi untuk Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah sebagaimana dicantumkan dalam Materi Sosialisasi Perizinan adalah :

a) Persyaratan Administrasi

1. Mengisi Formulir pengajuan Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang bermaterai Rp. 6.000,00;
2. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua).

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang adalah 5 (lima) hari kerja dengan rincian :
 - a. Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 2 (dua) hari kerja;
 - b. Alokasi waktu di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang adalah 3 (tiga) hari kerja.
2. Masa berlakunya izin adalah sesuai masa kegiatan;
3. Biaya Retribusi Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tentang Perubahan Peraturan Daerah Tingkat II Malang & Nomor 6 Tahun 1999 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah, yaitu :
 - a). Gedung Kartini
 - Untuk resepsi atau pesta Rp. 600.000,- / sekali pakai.
 - Untuk kegiatan selain resepsi atau pesta Rp. 300.000,- / sekalin pakai.
 - b). Gedung Gajayana
 - Untuk kesenianRp. 250.000,- / sekali pakai.
 - Untuk resepsiRp. 400.000,- / sekali pakai.
 - Untuk organisasi dan kegiatan lainnya ...Rp. 150.000,-/ sekali pakai.

Prosedur untuk Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah sebagaimana tersebut diatas nampaknya ditanggapi dengan cukup baik oleh masyarakat. Sebagaimana dituturkan oleh Ken “prosedur penyewaan gedung tidak terlalu rumit dan biayanya tidak begitu memberatkan kantong.”(wawancara dilakukan

pada 06 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Pendapat tersebut juga diamini oleh beberapa orang lainnya. Sedangkan Ry mengatakan “meskipun prosedur mudah dan penyelesaian cepat, namun biaya sewa gedung saya rasa masih terlalu mahal untuk kondisi sekarang ini.”(wawancara dilakukan pada 06 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang)

9) Izin Usaha Percetakan

Persyaratan administratif, Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin, dan Biaya Retribusi untuk Izin Usaha Percetakan sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Firdha selaku Staf penerima Izin adalah :

a) Persyaratan Administrasi

“Mengisi Formulir bermaterai secukupnya, Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Izin Tempat Usaha (SITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya; Foto copy Izin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya; Foto copy akte pendirian CV/PT/Koperasi/Yayasan (bagi Usaha yang ber Badan Hukum); Asli Izin Usaha Percetakan khusus untuk Izin Perpanjangan; Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya.” (wawancara dilakukan pada 28 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin , Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian Izin adalah 7 (tujuh) hari kerja dengan rincian :
 - Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja;
 - Alokasi waktu di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi adalah 4 (empat) hari kerja.
2. Masa berlakunya izin adalah 3 (tiga) tahun.
3. Biaya Retribusi Izin Usaha Percetakan berdasarkan pada Perda Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pengaturan Usaha dan Retribusi Bidang Industri dan Perdagangan disesuaikan dengan retribusi izin usaha industri sebesar :
 - o Nilai investasi (selain tanah dan bangunan tempat usaha) sebesar Rp. 5.000.000,- s/d Rp.200.000.000,- retribusinya sebesar Rp.100.000,-

- dan untuk perpanjangan/her registrasi tiap 3 (tiga) tahun sekali retribusinya sebesar Rp.50.000,-.
- o Nilai investasi (selain tanah dan bangunan tempat usaha) sebesar Rp. 200.000.000,- s/d Rp.1.000.000.000,- retribusinya sebesar Rp. 150.000,- dan untuk perpanjangan / her registrasi tiap 3 (tiga) tahun sekali retribusinya sebesar Rp.100.000,-.
 - o Nilai investasi (selain tanah dan bangunan tempat usaha) diatas 1.000.000.000,- retribusinya sebesar Rp.200.000,- dan untuk perpanjangan / her registrasi tiap 3 (tiga) tahun sekali retribusinya sebesar Rp.150.000,-.

Prosedur perizinan untuk Izin Usaha Percetakan sebagaimana tersebut diatas ditanggapi dengan cukup beragam oleh masyarakat. Sebagaimana dituturkan oleh AN “persyaratan izin sudah cukup membuat repot, harus mendatangi banyak tempat untuk melengkapinya, walaupun ada kemudahan harus bayar berapapun asal beres saya mau saja, yang penting cepat selesai.”(wawancara dilakukan pada 07 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Meskipun ada keluhan, ada juga pengguna layanan yaitu L yang mengatakan “persyaratan cukup bisa dipahami, dan proses penyelesaian memang belum sesuai dengan yang telah ditentukan, tapi keterlambatan itu masih bisa dimaklumi.”(wawancara dilakukan pada 06 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang. Pendapat tersebut juga diamini oleh beberapa orang lainnya. Sedangkan Chn mengatakan “asal persyaratan memang sudah lengkap dan benar, target tujuh hari kerja untuk proses penyelesaian izin memang benar-benar dilakukan oleh Dinas Perizinan.” (wawancara dilakukan pada 08 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang)

10) Izin Usaha Bioskop

- a) Persyaratan Administrasi

Persyaratan administratif untuk Izin Usaha Bioskop sebagaimana

diungkapkan oleh Ibu Firdha selaku Staf penerima Izin adalah :

“Mengisi Formulir bermaterai secukupnya, Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Izin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Izin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Asli Surat Izin Usaha Bioskop 3 (tiga) tahun lalu (untuk Perpanjangan), Foto copy akte pendirian CV/PT/Koperasi/Yayasan (bagi Usaha yang ber Badan Hukum), Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya.”(wawancara dilakukan pada 26 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

- b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi
 1. Jangka waktu proses penyelesaian izin Usaha Bioskop adalah 7 (tujuh) hari kerja dengan rincian :
 - a. Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Alokasi waktu di Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi adalah 4 (empat) hari kerja.
 2. Masa berlakunya izin adalah 3 (tiga) tahun.
 3. Biaya Retribusi Izin Usaha Bioskop berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata, yaitu :
 - a. Baru, Izin Usaha Bioskop retribusinya Rp.250.000,-
 - b. Daftar Ulang/Perpanjangan tiap 3 (tiga) tahun sekali, Izin Usaha Bioskop retribusinya Rp.150.000,-

11) Izin Usaha Playstation

Persyaratan administratif, Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi untuk Izin Usaha Playstation sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Firdha selaku Staf Penerima Izin yaitu :

- a) Persyaratan Administrasi

“Mengisi Formulir bermaterai secukupnya, Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Izin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Foto copy Izin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya, Asli Surat Izin Usaha Play Station 3 (tiga)

tahun lalu (untuk Perpanjangan), Foto copy akte pendirian CV/PT/Koperasi/Yayasan (bagi Usaha yang ber Badan Hukum), Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya.” (wawancara dilakukan pada 28 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian adalah 7 (tujuh) hari kerja dengan rincian :
 - a. Alokasi waktu di Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Alokasi waktu di Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi adalah 4 (empat) hari kerja.
2. Masa berlakunya izin adalah 3 (tiga) tahun;
3. Biaya Retribusi Izin Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata yaitu disesuaikan dengan retribusi izin usaha gelanggang permainan ketangkasan sebesar :
 - Baru, Izin Usaha Play Station retribusinya Rp. 200.000,-
 - Daftar Ulang/Perpanjangan tiap 3 (tiga) tahun sekali, Izin Usaha Play Station retribusinya Rp. 100.000,-

Prosedur perizinan untuk Izin Usaha Playstation sebagaimana tersebut diatas diapresiasi baik oleh masyarakat. Sebagaimana dituturkan oleh Y “persyaratan izin memang cukup banyak dan harus datang ke beberapa tempat untuk melengkapinya, tetapi masih mudah untuk dilakukan, dan biaya retribusinya pun cukup murah.”(wawancara dilakukan pada 12 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Juga T yang mengungkapkan “persyaratan cukup bisa dipahami, proses penyelesaian izin sudah sesuai dengan yang telah ditentukan, dan biayanya murah.”(wawancara dilakukan pada 12 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang).

Sedangkan Persyaratan, Waktu penyelesaian, Masa berlaku dan Biaya untuk jenis perizinan dengan Persetujuan Tim Teknis dan Pertimbangan Izin yaitu :

1) Surat Izin Tempat Usaha (ITU)

a) Persyaratan Administrasi

Persyaratan administratif untuk Surat Izin Tempat Usaha (SITU) sebagaimana tercantum dalam Materi Sosialisasi Perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Perizinan Kota Malang adalah :

1. Mengisi Formulir pengajuan Izin Tempat Usaha bermaterai secukupnya.
2. Foto copy KTP dan menunjukkan asli yang masih berlaku rangkap 2.
3. Foto copy bukti kepemilikan tanah (Sertifikat Tanah/Akte Sewa Notaris/Akte Jual Beli) yang telah dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang. Apabila bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan pernyataan tertulis tidak keberatan dari pemilik rumah/tanah/bangunan bermaterai secukupnya.
4. Foto copy IMB beserta gambar (lampiran IMB), dan apabila IMB masih dalam proses pengurusan maka diharuskan melampirkan tanda proses pengurusan IMB atau Asli Surat Keterangan Bangunan Lama (Khusus Bangunan yang dibangun dibawah tahun 1980) yang diketahui RT, RW dan Lurah setempat.
5. Melampirkan asli pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang berhimpitan dengan lokasi tempat usaha diketahui oleh RT, RW dan Lurah. Apabila salah satu tetangga yang berhimpitan keberatan dengan alasan yang tidak obyektif menurut ukuran normatif maka Izin Tempat Usaha (ITU) tetap dapat diproses lebih lanjut atau dapat diterbitkan Izinnya apabila persyaratan administrasi lainnya dan teknis sudah terpenuhi.
6. *Lightdruct* tempat usaha dengan dilengkapi gambar denah tanah/persil (sesuai status kepemilikan tanah atau IMB) dan jalan di depan/samping/belakang bangunan tersebut dengan skala 1:100 atau 1:200 rangkap 2 (dua).
7. Foto copy akte pendirian CV/PT/Yayasan/Koperasi (apabila atas nama Badan Hukum).
8. Asli Surat Izin Tempat Usaha lama beserta lampiran Gambar Denah Tempat Usaha (khusus perpanjangan).
9. Melampirkan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL). Untuk jenis usaha yang diwajibkan membuat dokumen UKL-UPL atau AMDAL dilampirkan pada waktu pengajuan Izin Gangguan/HO;
10. Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya.

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian :

2. Untuk Izin Tempat Usaha baru dan perpanjangan dengan waktu 7 (tujuh) hari kerja, alokasi waktu sebagai berikut :
 - Alokasi waktu pada Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja;
 - Alokasi waktu Tim Teknis atau Tim Pertimbangan adalah 4 (empat) hari kerja.
3. Masa berlakunya Izin adalah 3 (tiga) tahun;
4. Biaya Retribusi Izin Tempat Usaha berdasarkan Perda No. 7 Tahun 1999 atau Peraturan yang berlaku di Kota Malang.

Prosedur perizinan untuk Surat Izin Tempat Usaha (SITU) sebagaimana tersebut diatas secara umum nampaknya diapresiasi baik oleh masyarakat. Sebagaimana dituturkan oleh E “persyaratan yang harus dilengkapi memang banyak, tetapi jelas dan mudah dipahami, waktu penyelesaian izin relatif cepat dan masa berlaku izin ini juga cukup lama”(wawancara dilakukan pada 14 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Juga SM yang mengungkapkan “persyaratan cukup bisa dipahami, proses penyelesaian izin pun sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan biayanya masih wajar.”(wawancara dilakukan pada 14 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Beberapa orang mengamini pendapat SM tersebut. Namun ada 3 orang yang menanggapi berbeda dengan mengungkapkan “biaya izin tempat usaha terlalu mahal tidak sebanding dengan masa berlakunya yang hanya tiga tahun (wawancara dilakukan pada 26 Desember 2006 di Dinas Perizinan Kota Malang).

2) Izin Gangguan (HO)

Persyaratan administratif, waktu penyelesaian, masa berlakunya izin dan biaya retribusi untuk Izin Gangguan (HO) sebagaimana yang tercantum dalam Materi Sosialisasi Perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Perizinan Kota Malang adalah :

a) Persyaratan Administrasi

1. Mengisi Formulir pengajuan izin Gangguan/HO bermaterai secukupnya.
2. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
3. Foto copy bukti kepemilikan tanah (Sertifikat Tanah/Akte Sewa/Akte Jual beli) yang disahkan oleh Pejabat yang berwenang.
4. Foto copy Surat Izin Tempat Usaha (SITU) berserta lampiran Gambar Denah Tempat Usaha rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
5. Apabila permohonan ITU bersamaan dengan Izin Gangguan (HO), maka hanya melampirkan Foto copy Tanda Terima Permohonan Izin Tempat Usaha.
6. Melampirkan Asli pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang diketahui oleh RT, RW dan Lurah. Apabila salah satu tetangga yang berhimpitan keberatan dengan alasan yang tidak obyektif menurut ukuran normatif maka Izin Gangguan (HO) tetap dapat diproses lebih lanjut atau dapat diterbitkan Izinnya apabila persyaratan administrasi lainnya dan teknis sudah terpenuhi.
7. Foto copy akte pendirian CV/PT/Yayasan/Koperasi (apabila atas nama Badan Hukum).
8. Asli Izin Gangguan/HO lama (khusus perpanjangan);
9. Asli rekomendasi dari SKPD terkait beserta Dokumen AMDAL dan atau ANDAL LALIN untuk tempat usaha khusus, atau UKL-UPL sesuai perturan yang berlaku di Kota Malang.
10. Surat pernyataan kesanggupan bermaterai secukupnya.

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian :
 - a. Untuk Izin Gangguan/HO yang diwajibkan membuat dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dengan waktu 16 (enam belas) hari kerja apabila persyaratan dinyatakan lengkap dengan pembagian waktu :
 - Dinas Perizinan 4 Hari Kerja.
 - Tim Pertimbangan Izin 5 hari Kerja.
 - Pengajuan kepada Walikota Malang 7 Hari Kerja.

- b. Untuk Izin Gangguan/HO yang diwajibkan membuat dokumen UKL-UPL atau SPPL dengan waktu 8 (delapan) hari kerja apabila persyaratan dinyatakan lengkap dengan pembagian waktu :
 - Dinas Perizinan 3 Hari Kerja .
 - Tim Pertimbangan Izin 5 hari Kerja.
2. Masa berlakunya Izin adalah 3 (tiga) tahun.
3. Biaya Retribusi Izin Gangguan/HO berdasarkan pada Perda Nomor 7 Tahun 1999.

Prosedur perizinan untuk Izin Gangguan (HO) sebagaimana tersebut diatas secara umum nampaknya ditanggapi secara beragam oleh masyarakat. Sebagaimana dituturkan oleh K yang mengurus Izin Gangguan/HO dengan membuat dokumen UKL UPL atau SPPL “persyaratan cukup banyak, tetapi mudah dipahami, waktu penyelesaian izin ini sudah sesuai dengan ketentuan yang ada ”(wawancara dilakukan pada 15 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Juga M mengungkapkan “persyaratan cukup bisa dipahami dan mudah diperoleh, pihak-pihak terkait sudah memberikan pelayanan yang baik, biayanya masih wajar, hanya waktu penyelesaian izin *molor* dari yang ditetapkan”(wawancara dilakukan pada 15 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Beberapa orang juga memberikan komentar serupa dengan M tersebut, keluhan terutama terkait pada waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Sedangkan Wh yang mengurus izin HO dengan mencantumkan AMDAL mengungkapkan “prosedur masih rumit untuk dilakukan karena banyak persyaratan yang harus dipenuhi, daripada mengurus lama-lama mendingan bilang berapa yang harus dibayar gitu biar cepat selesai, *masa'* kita yang pengusaha ingin menyediakan

kerjaan buat orang banyak masih saja dipersulit”(wawancara dilakukan pada 15 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang).

3) Izin Pemasangan Reklame :

Izin Pemasangan Reklame dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu :

1. Reklame Tetap (Permanen)

Persyaratan administrasi, waktu penyelesaian, masa berlakunya izin dan biaya pajak sebagaimana yang tercantum dalam Materi Sosialisasi Perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Perizinan Kota Malang adalah :

a) Persyaratan Administrasi

1. Mengisi formulir bermaterai secukupnya.
2. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukan aslinya.
3. Gambar reklame dengan skala sesuai kebutuhan (1:50, 1:100, 1: 200) rangkap 3 (tiga) lembar.
4. Gambar titik lokasi untuk pemasangan reklame yang dipasang dengan tiang reklame yang berskala sesuai kebutuhan (1:50, 1:100, 1: 200).
5. Foto copy Surat Izin Tempat Usaha (SITU) atau Izin HO untuk Reklame Tetap yang temanya menyebutkan perusahaan atau jenis usaha yang berada di Kota Malang.
6. Melampirkan Perhitungan konstruksi yang dibuat oleh Konstruktor atau Konsultan dan rekomendasi dari Dinas KIMPRASWIL tanpa AP (*Advice Planning*) dan IMB untuk reklame yang dipasang pada tiang besi, beton, kayu dengan ukuran reklame diatas 8 m² yang dipasang di dalam Garis Sempadan Bangunan (GSB) *eksisting* atau tanah milik sendiri atau bukan tanah untuk jalan.
7. Sedangkan untuk Reklame yang dipasang pada tiang besi, beton, kayu dengan ukuran reklame diatas 8 m² di lokasi dalam Rumija (Ruang Milik Jalan) *Eksisting* untuk ketentuan melampirkan AP dan Perhitungan Konstruksi berserta rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dan IMB menunggu hasil dari Peninjauan Lapangan Tim Pertimbangan Izin Reklame.
8. Melampirkan Surat Pernyataan menjamin keamanan dan kenyamanan konstruksi reklame bermaterai secukupnya bagi pemasangan reklame yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi.

9. Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) 1 (satu) lembar.
 10. Surat Pernyataan tidak keberatan dari pemilik lahan (persil) bermaterai Rp. 6.000,- untuk reklame yang dipasang pada tanah milik orang lain.
 11. Asli Surat Izin pemasangan reklame lama dan pajak reklame tahun lalu (khusus perpanjangan).
 12. Untuk Pemasangan Reklame Tetap yang melintang di dalam RUMIJA *Eksisting* terutama pada jalan propinsi dan jalan utama kota, untuk ketentuan teknis mengikuti peraturan yang berlaku di Indonesia.
 13. Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya.
- b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin dan Biaya Pajak
1. Jangka waktu proses penyelesaian Izin :
 - a. Untuk Reklame Tetap yang berada di luar Rumija *eksisting* atau berada di dalam GSB dan Reklame Tetap yang berada di dalam Rumija *eksisting* tanpa melampirkan perhitungan konstruksi atau rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dengan ukuran Reklame sampai dengan 8 m², waktu penyelesaian Izin adalah 7 (tujuh) hari kerja, dengan alokasi waktu yaitu :
 - Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja.
 - Tim Teknis adalah 4 (empat) hari kerja;.
 - b. Untuk Reklame Tetap yang berada di dalam Rumija *eksisting* dengan melampirkan perhitungan konstruksi atau rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dengan ukuran Reklame diatas 8 m², waktu penyelesaian Izin adalah 14 (empat belas) hari kerja dengan alokasi waktu :
 - Dinas Perizinan adalah 3 (tiga) hari kerja.
 - Tim Pertimbangan Izin adalah 3 (tiga) hari kerja.
 - Penyelesaian AP pada Dinas Wasbagdal 5 (lima) hari kerja. (pembayaran retribusi langsung dibayarkan oleh pemohon ke Dinas Wasbangdal Kota Malang)
 - Rekomendasi dari Dinas Kimpraswil adalah 3 (tiga) hari kerja.
 - Jangka waktu diatas dimulai sejak permohonan diterima lengkap.
 2. Masa berlakunya Izin Reklame Tetap adalah 1 (satu) tahun dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk Reklame Tetap adalah maksimal 5 (lima) tahun dan dievaluasi setiap 2,5 (dua setengah) tahun oleh Tim Pertimbangan Izin untuk kelayakan konstruksinya.
 3. Biaya Pajak Izin Reklame Tetap berdasarkan pada Perda Nomor 4 Tahun 1998 tentang Pajak Reklame dan Keputusan Walikota Malang Nomor 513 Tahun 2001.

Prosedur perizinan untuk Izin Reklame Tetap (Permanen) sebagaimana tersebut diatas secara umum nampaknya ditanggapi secara beragam oleh masyarakat.

Sebagaimana dituturkan oleh YN “prosedur sudah sesuai dengan aturan yang ada, sehingga mengurus izin bisa dilakukan dengan cepat”(wawancara dilakukan pada 15 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Juga Hr yang mengataskan “meski cukup banyak persyaratannya, tapi prosedurnya jelas, dan waktu penyelesaian memang sesuai aturan.”(wawancara dilakukan 15 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Sedangkan M mengungkapkan “pihak-pihak terkait dengan persyaratan sudah memberikan pelayanan yang baik, waktu penyelesaian cukup cepat. Hanya biayanya sebaiknya direduksi karena cukup mahal untuk ukuran Kota Malang.”(wawancara dilakukan pada 19 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Beberapa orang juga memberikan komentar serupa dengan M tersebut, keluhan terutama terkait pada biaya izin yang bahkan terkadang membengkak karena adanya pungutan di sana sini.

2. Izin Reklame Insidentil/Sementara

Persyaratan administrasi, waktu penyelesaian, masa berlakunya izin dan biaya pajak sebagaimana yang tercantum dalam Materi Sosialisasi Perizinan yang dikeluarkan oleh Dinas Perizinan Kota Malang adalah :

a) Persyaratan Administrasi

1. Foto Copy KTP yang masih berlaku.
2. Mengisi Formulir pengajuan Izin Pemasangan Reklame Insidentil (Umbul-umbul, Baliho, Spanduk, Banner, dan Reklame Udara).
3. Membawa Spanduk, Bagian Baliho, Umbul-umbul, Banner, dan Reklame Udara untuk mendapatkan tandatangan pejabat yang berwenang sebagai bukti telah mendapatkan izin pemasangan reklame.
4. Surat pernyataan kesanggupan bermaterai secukupnya.

b) Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Izin Dan Biaya Retribusi

1. Jangka waktu proses penyelesaian adalah 1 (satu) hari.
2. Masa berlakunya izin adalah sekali, sesuai pengajuan.
3. Pajak Izin Pemasangan berdasarkan Perda Nomor 4 Tahun 1998 serta Keputusan Walikota Malang Nomor 513 Tahun 2001.

Prosedur perizinan untuk Izin Reklame Insidentil sebagaimana tersebut diatas secara umum nampaknya ditanggapi secara positif oleh masyarakat. Sebagaimana dituturkan oleh YN “prosedur sangat jelas tidak berbelit-belit, penyelesaian izin bisa dilakukan dengan cepat”(wawancara dilakukan pada 21 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Juga Hr “Persyaratan mudah dan prosedurnya jelas”.(wawancara dilakukan pada 21 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Sedangkan B mengungkapkan “persyaratan mudah dan waktu penyelesaian izin cukup cepat, tetapi biayanya masih mahal, karena pajak terlalu banyak. ”(wawancara dilakukan pada 21 Maret 2007 di Dinas Perizinan Kota Malang). Namun beberapa orang memberikan komentar tidak berkeberatan dengan biaya retribusi yang dikenakan, karena memang berbanding lurus atau sesuai dengan hasil promosinya.

Dinas Perizinan juga memberikan kontribusi bagi penerimaan pendapatan daerah melalui biaya pajak/retribusi yang dikenakan pada permohonan izin. Namun tidak semua jenis izin menjadi target penerimaan dalam meningkatkan Pendapatan asli Daerah (PAD) Kota Malang. Hanya beberapa izin tertentu yang menjadi target penerimaan di Dinas Perizinan Kota Malang. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Yuni Staf Bagian Tata Usaha sebagaimana berikut:

“Jenis izin yang menjadi target untuk menambah PAD di Dinas Perizinan Kota Malang hanya sebatas pada Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB),

Retribusi Izin Tempat Usaha (ITU) dan Izin Gangguan (HO), serta Retribusi Izin Trayek. Berdasarkan hasil perolehan retribusi izin-izin tersebut, selama 5 tahun terakhir mulai Tahun 2001 sampai dengan Bulan Oktober 2006, realisasi perolehan beserta target retribusi yang dibebankan kepada Dinas Perizinan mengalami peningkatan, terutama pada tahun 2003 dan tahun 2004 mengalami peningkatan yang cukup signifikan.” (wawancara tanggal 26 desember 2006 jam 10.30 WIB di Dinas Perizinan Kota Malang).

Selain penerimaan dari biaya pajak/retribusi yang dikenakan pada proses perizinan, tentunya bisa diketahui pula berapa jumlah izin yang terbit dalam kurun waktu antara tahun 2001 sampai dengan tahun 2006. Dari jumlah izin terbit, terutama pada jenis izin yang berhubungan dengan pendirian usaha (SITU,HO) bisa dianalisis bagaimanakah iklim usaha di Kota Malang saat ini. Untuk lebih jelasnya mengenai pendapatan yang diterima oleh Dinas Perizinan Kota Malang dari biaya retribusi perizinan beserta jumlah izin yang diproses di Dinas Perizinan untuk jenis izin tertentu dapat kita lihat pada tabel berikut ini :



Tabel 6
Jumlah Ijin Terbit dan Data Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Penerimaan Retribusi
oleh Dinas Perizinan Kota Malang Tahun 2001 s/d 2006

No	Jenis Ijin	2001		2002		2003
		Jml Ijin Terbit	Jml Retribusi	Jml Ijin Terbit	Jml Retribusi	
1	IMB	2505	Rp 1.836.783.150	422	Rp 2.067.587.884	2039
2	ITU / HO	747	Rp 387.870.595	664	Rp 455.262.057	844
3	TRAYEK	4149	Rp 62.235.000	4696	Rp 70.440.000	4741
REALISASI		7401	Rp 2.286.888.745	5782	Rp 2.593.289.941	7624
TARGET			Rp 2.060.000.000		Rp 2.262.000.000	
PROSENTASE			111,01%		114,65%	

2004		2005		sd Bln. Oktober 2006		Target 2007
Jml Ijin Terbit	Jml Retribusi	Jml Ijin Terbit	Jml Retribusi	Jml Ijin Terbit	Jml Retribusi	
41	Rp 3.210.704.775	1772	Rp 3.100.982.825	2457	Rp 4.138.277.9	
59	Rp 916.616.310	1305	Rp 834.137.070	1147	Rp 744.315.3	
62	Rp 66.930.000	4432	Rp 66.780.000	3270	Rp 81.150.0	
62	Rp 4.194.251.085	7509	Rp 4.001.899.895	6874	Rp 4.963.743.2	
	Rp 3.416.750.000		Rp 4.216.750.000		Rp 5.400.000.0	6.000.000.000
	122,76%		94,90%		91,92%	880.000.000
						134.940.000
						7.014.940.000.

Sumber : Dinas Perizinan Kota Malang, 2006

Apabila kita amati tabel tersebut untuk perolehan retribusi sampai dengan bulan Oktober 2006 sudah mencapai 91,92% dari target yang ditetapkan, dan merupakan peningkatan yang cukup signifikan apabila dibandingkan pada periode sebelumnya. Hasil ini tentunya memberikan suatu indikasi bahwa dari tahun ke tahun iklim usaha di Kota Malang mulai menuju ke arah yang kondusif, terlihat dengan semakin meningkatnya jumlah penerbitan Surat Izin Tempat Usaha oleh Dinas Perizinan. Untuk Tahun 2007 target yang ditetapkan dari perolehan biaya retribusi izin yang diterbitkan oleh Dinas Perizinan adalah sebesar Rp. 7.014.940.000,- atau Rp. 584.578.333 untuk hitungan per bulannya.

Dari Tabel Jumlah Izin Terbit dan PAD dari Sektor Perizinan tersebut dapat diidentifikasi jumlah pelaku usaha yang melakukan legalisasi/formalisasi usahanya dengan memproses Izin Tempat Usaha maupun HO yang menjadi prasyarat dalam mengembangkan usaha, dan pada akhirnya menyebabkan terjadinya perluasan akses pada berbagai sumber daya ekonomi. Saat ini jenis izin usaha yang ditangani oleh Dinas perizinan memang masih terbatas, karena untuk jenis izin usaha lain seperti Tanda Daftar Industri (TDP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Prinsip dan Izin Industri masih menjadi kewenangan Dinas Perindagkop. Secara administratif, melalui inventarisasi jumlah izin usaha yang diterbitkan dari kegiatan pelayanan perizinan tersebut dapat diperoleh data dan informasi dasar untuk mengetahui pertumbuhan perekonomian yang dibangun melalui usaha-usaha formal.

Perbaikan iklim usaha dapat ditandai dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha yang melakukan proses formalisasi usahanya. Para pelaku usaha, baik yang berskala mikro, kecil, menengah maupun besar (industri) selama ini sangat mengharapkan bahwa dengan memiliki izin usaha akan mempermudah mereka dalam mengembangkan bisnisnya. Kemudahan yang mereka harapkan misalnya menyangkut akses terhadap sumber daya seperti permodalan dari lembaga keuangan atau perbankan, bahan baku, fasilitas training baik dari pemerintah maupun lembaga donor internasional, mendapatkan layanan pemerintah berupa program kemitraan serta dapat mengikuti tender pengadaan barang dan jasa di lingkungan pemerintah (*government procurement*).

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Rangka Meningkatkan Iklim Usaha Yang Kondusif :

a. Faktor Pendorong Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha Yang Kondusif di Daerah

Pelaksanaan restrukturisasi birokrasi perizinan tak dapat berjalan begitu saja tanpa adanya faktor-faktor yang mendukung proses tersebut. Adapun faktor pendukung pelaksanaan restrukturisasi birokrasi perizinan adalah sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Rahmat berikut ini :

“Dalam melakukan restrukturisasi birokrasi di Dinas Perizinan Kota Malang ini banyak faktor yang mempengaruhinya, adapun faktor yang mendukung antara lain adalah pelaksanaan Permendagri No. 24 Tahun 2006 yang merupakan tindak lanjut dari Inpres No.3 Tahun 2006 yang bertujuan untuk memperbaiki iklim usaha dan mempercepat pemulihan dan pertumbuhan ekonomi. Selain itu, sumber

daya manusia terkait dengan memberikan respon positifnya terhadap paradigma baru pelayanan melalui restrukturisasi birokrasi perizinan ini serta kesesuaian antara Visi dan Misi Daerah dan Kepala Daerah.” (wawancara tanggal 24 Desember 2006 pukul 09.45 WIB di Kantor Dinas perizinan Kota Malang)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung terlaksananya restrukturisasi birokrasi perizinan antara lain adalah :

1. Peraturan, berupa Instruksi Presiden yang ditindak lanjuti dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri kemudian Peraturan Daerah berupa Perda atau Keputusan Walikota dan sebagainya.
2. Sumber Daya Manusia. SDM khususnya adalah Pegawai Dinas Perizinan Kota Malang.
3. Visi dan Misi Daerah dan Kepala Daerah.

b. Faktor Penghambat Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha Yang Kondusif di Daerah.

Sedangkan yang dimaksud dengan faktor penghambat adalah berbagai hal yang memberikan efek yang kontra produktif terhadap proses restrukturisasi birokrasi perizinan dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Rahmat berikut ini :

”Ketidaktepatan itu pasti ada, begitu pula pada proses restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan. Pemusatan birokrasi perizinan tentu memerlukan koordinasi tinggi dengan SKPD terkait. Selain itu komitmen Instansi terkait pelayanan perizinan di Kota Malang untuk mewujudkan pelayanan cepat dan transparan masih belum optimal dan menyeluruh dari pimpinan sampai staf. Selain itu kualitas dan kuantitas SDM aparatur masih terbatas, sarana dan

prasarana pelayanan perizinan yang belum memadai.”(wawancara tanggal 24 Januari 2007 pukul 09.45 WIB di Kantor Dinas perizinan Kota Malang).

Selain dalam aspek keorganisasian dan ketatalaksanaan, Pembentukan PPTSP tentu membutuhkan pendanaan untuk pengadaan infrastruktur dan pendukungnya, sebagaimana telah diamanatkan dalam Permendagri. Kendala yang dihadapi saat ini adalah dana operasional perizinan yang ada di Dinas Perizinan masih terbatas. Hal ini dapat menghambat proses restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Rahmat sebagai berikut :

“Pembentukan unit PPTSP, selain membutuhkan biaya untuk pengadaan fasilitas-fasilitas fisik (gedung, fasilitas loket, dan sebagainya) juga membutuhkan relokasi tempat. Pengadaan aspek-aspek teknologi informasi sebagai standar penerapan PPTSP dan juga bentuk jaringan komunikasi secara lintas SKPD agar memiliki landasan teknis yang mantap juga akan membutuhkan biaya. Selain itu operasionalisasi PPTSP saat pra dan pasca pengembangan membutuhkan staf yang sangat berkompeten dan berpengalaman di bidangnya.” (wawancara tanggal 24 Desember 2006 pukul 09.45 WIB di Kantor Dinas Perizinan Kota Malang)

Berdasarkan pernyataan tersebut di atas, maka faktor-faktor penghambat restrukturisasi birokrasi perizinan antara lain adalah :

1. Pemusatan proses birokrasi perizinan akan memerlukan koordinasi tinggi dengan SKPD terkait. Ada kendala psikologis yang menghinggap sebagian pihak dalam membentuk pelayanan terpadu satu pintu. Kewenangan perizinan bagi sebagian Dinas dan Instansi terkait masih dianggap sebagai ”lahan basah”. Dengan begitu, ada semacam keengganan dari Dinas maupun Instansi terkait perizinan di Kota Malang untuk disatukan dalam satu tempat dengan menerapkan skema birokrasi

terpadu satu pintu. Dengan kata lain ada kesan egoisme sektoral antar instansi terkait perizinan di Kota Malang masih kuat.

2. Adanya kebutuhan dana operasional bagi Dinas Perizinan sebagai representasi PPTSP dalam mempersiapkan proses restrukturisasi birokrasi perizinan baik prakondisi maupun pada saat pengembangan. Hal ini tentunya akan membebani keuangan daerah.
3. Komitmen Instansi terkait perizinan di Kota Malang untuk mewujudkan pelayanan cepat dan transparan masih belum optimal dan menyeluruh dari pimpinan sampai staf.
4. Kurangnya kuantitas serta kualitas sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Perizinan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan berbasis teknologi informasi sekarang ini.
5. Infrastruktur Dinas Perizinan meliputi lokasi Gedung perkantoran, sarana dan prasarana di dalamnya masih belum cukup layak untuk dipakai sebagai representasi dari PPTSP. Gedung Perkantoran Dinas Perizinan yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 53 Malang tepat berada di persimpangan jalan. Dengan Luas Tanah $\pm 5215 \text{ m}^2$ dan Luas Bangunan $562,75 \text{ m}^2$ sebagaimana peneliti amati apabila dipakai sebagai pemusatan layanan terpadu di Kota Malang tampaknya kurang representatif karena dengan kondisi lalu lintas yang padat dan rawan macet di Jalan Ahmad Yani tentunya akan menimbulkan keruwetan tersendiri.

C. Analisa Data Fokus

1. Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Pada Dinas Perizinan Kota Malang, yang Meliputi :

a. Kegiatan Persiapan Restrukturisasi Birokrasi

Proses restrukturisasi birokrasi pada Dinas Perizinan ini merupakan salah satu bentuk reformasi administrasi karena merubah struktur dan proses birokrasi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mustopadijaja (2003:11) bahwa untuk mewujudkan *good governance* dewasa ini strategi dan program aksi yang terarah pada proses perubahan dan pencapaian sasaran meliputi struktur (tatanan kelembagaan negara dan masyarakat pada setiap satuan wilayah), proses (manajemen dalam keseluruhan fungsinya, dalam dinamika kegiatan dan entitas publik dan *private*) serta sumber daya aparatur yang berada pada struktur dengan posisi, hak, kewajiban, dan tanggung jawab tertentu.

Kebijakan Otonomi Daerah memiliki pengaruh strategis dari segi tatanan politik hukum dan terutama bagi pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Hal itu bermula dari proses partisipasi pembangunan daerah dari yang bersifat *Top Down* menjadi *Bottom Up*. Diberlakukannya UU No. 32 Tahun 2004 yang mengatur tentang pembagian kewenangan pusat dan daerah merupakan salah satu hal yang mendasari adanya proses restrukturisasi birokrasi perizinan di Kota Malang dalam rangka meningkatkan iklim usaha yang kondusif. Permendagri No 24 Tahun 2006 yang merupakan tindak lanjut dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi juga merupakan dorongan dari pusat agar daerah memiliki

kemandirian ekonomi melalui investasi baru baik dalam bentuk PMDN maupun PMA, serta mampu meningkatkan pelayanan publik pada era Otonomi Daerah ini.

Adanya kebijakan berupa Inpres maupun Permendagri tersebut sesuai dengan pendapat Mahi (Usahawan, Edisi 07/ XXXIV, Juli 2005) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa aspek kebijakan Otonomi Daerah yang mempengaruhi suatu iklim usaha yaitu :

- 1) Aspek Hukum, meliputi Undang-Undang dan Peraturan tentang kebijakan desentralisasi dan kemungkinan keterkaitannya dengan pengembangan iklim usaha di daerah. Misalnya UU No. 32 Tahun 2004 yang mengatur tentang Pembagian Kewenangan Pusat dan Daerah.

Proses restrukturisasi birokrasi perizinan ini memiliki regulasi yang mendasarinya. Aspek hukum yang mendasari proses tersebut yaitu diterbitkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi, yang memuat berbagai *matriks* kegiatan di dalam meningkatkan iklim investasi di Daerah dan memacu pertumbuhan ekonomi makro nasional sebesar 6% pertahun. Instruksi Presiden tersebut kemudian ditindaklanjuti oleh Kementerian Dalam Negeri dengan mengeluarkan Permendagri No 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- 2) Aspek Lingkungan Usaha, meliputi infrastruktur, birokrasi perizinan, dan Perda pungutan bermasalah.

Proses restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pemerintah Kota Malang tersebut terdiri dari tahapan-tahapan tertentu. Beberapa tahapan tersebut diantaranya adalah :

1. Pembentukan komitmen pihak yang terkait dalam restrukturisasi birokrasi perizinan serta penyamaan persepsi tentang PPTSP, yaitu penyatuan kesepahaman tentang apa yang akan dibuat. Penyamaan persepsi sangat dibutuhkan dalam menumbuhkan motivasi berbagai pihak untuk membentuk PPTSP. Tahapan ini juga menjadi modal utama untuk mengurangi kesalahan persepsi tentang PPTSP sehingga dapat mengurangi resistensi dari berbagai pihak.

Persepsi yang salah akan menimbulkan resistensi dari berbagai pihak, sebagaimana diungkapkan oleh Siagian (dalam Suryono, 2002:1) bahwa adanya patologi birokrasi bisa dicirikan misalnya oleh kecenderungan perbedaan persepsi, perilaku dan gaya manajerial, masalah pengetahuan dan ketrampilan, tindakan melanggar hukum, keperilakuan, dan adanya situasi internal.

2. Penyusunan *Grand Design* dan rencana aksi pembentukan PPTSP.
3. Penyusunan kebijakan terkait dengan penyelenggaraan PPTSP
4. Penyusunan standar pelayanan minimal serta penetapan Standar Operating Prosedur.

Proses restrukturisasi yang dilakukan Dinas Perizinan bersama pemerintah Kota Malang dengan terlebih dahulu melakukan rancangan yang sistematis agar

memiliki maksud yang jelas bisa dikategorikan sebagai pelaksanaan unsur-unsur pokok dalam restrukturisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Bennis and Mische dalam Sedarmayanti (2003:89) mengenai unsur pokok restrukturisasi yaitu :

- a. Rancangan yang sistematis, yakni bahwa restrukturisasi mempunyai jangkauan atau spektrum yang jauh dan implikasi yang luas bagi organisasi dan tidak dibatasi hanya pada satu isu organisasi, prosedur, tugas aktivitas, fungsi atau unit.
- b. Maksud yang jelas, dimaksudkan bahwa organisasi harus memulai restrukturisasi dengan menyadari bahwa hasil akhirnya berupa organisasi/perusahaan yang sama sekali berbeda.
- c. Metodologi yang spesifik, artinya bahwa untuk suatu proses restrukturisasi yang mencakup berbagai aspek, suatu metodologi yang spesifik merupakan hal yang kritis.

Sedangkan dengan disatukannya dinas-dinas teknis yang terkait dengan penyelenggaraan perizinan di Kota Malang menjadi satu tempat terpadu tentunya akan membuat koordinasi menjadi lebih mudah dan pengendalian petugas mudah dilakukan. Berdasarkan kategorisasi jenis restrukturisasi menurut Hasibuan (2003:90-91) maka restrukturisasi birokrasi yang dilakukan Dinas Perizinan termasuk dalam kategori Restrukturisasi Vertikal dimana restrukturisasi diartikan dengan memperpanjang tingkatan-tingkatan suatu organisasi, misalnya direksi, kepala bagian dan karyawan operasional diubah menjadi direksi, kepala urusan, kepala bagian, kepala seksi dan *workers* dan sebaliknya. Kebaikan dari restrukturisasi Vertikal ini adalah rentang kendali relatif sedikit, pengendalian karyawan akan lebih mudah, koordinasi relatif akan lebih baik.

b. Pola dan Arah Restrukturisasi Birokrasi Dinas Perizinan

Dinas Perizinan Kota Malang dalam melaksanakan restrukturisasi birokrasinya mengarah ke Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi penyelenggaraan perizinan yang ada di Kota Malang. Selain itu tujuannya mengarah pada meningkatnya kualitas pelayanan publik, serta mempercepat proses pemulihan dan pertumbuhan ekonomi melalui terciptanya iklim usaha yang kondusif di daerah.

Pola yang digunakan adalah penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Bisa dikatakan bahwa pola tersebut mengacu pada sistem Sentralistis dimana bentuk konkretnya adalah kegiatan administrasi dan teknis dilakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sedangkan instansi sektoral lebih banyak hanya menangani laporan administratif saja. Pola sentralistis ini biasanya sudah tertata secara lebih baik. Transparansi dalam setiap proses birokrasi perizinan akan lebih nyata.

Restrukturisasi birokrasi perizinan di Dinas Perizinan Kota Malang terutama ditujukan untuk pemangkasan prosedur perizinan yang dilakukan dengan pemusatan penyelenggaraan perizinan pada satu instansi yang memiliki kecukupan institusional untuk melakukan koordinasi dengan lembaga lain yang terkait sebagaimana diatur dalam regulasi yang mendasarinya. Dengan penyelenggaraan satu pintu diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengurus izin usaha. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Hammer dan

Champy dalam Sedarmayanti (2003 : 58) bahwa dari definisinya, terdapat 4 (empat) kata kunci dari pengertian restrukturisasi yaitu: *fundamental*, *radical*, *dramatic*, dan *processes*. Kata kunci pertama *fundamental* mengandung arti bahwa perubahan yang dilakukan dalam suatu unit organisasi bisnis (termasuk pemerintahan) harus dilakukan terhadap hal-hal yang bersifat mendasar (*basic/fundamental*), misalnya tentang misi, tujuan, maupun aturan yang mendasari beroperasinya organisasi tersebut.

Sedangkan kata kunci kedua *radical* mengandung arti bahwa proses perekrayaan ulang organisasi itu haruslah mengenai akar permasalahannya, dan bukan bersifat “bedah muka” agar organisasi tersebut terlihat “baik” dari luar saja, padahal di dalamnya kurang baik. Dengan istilah “*radical*” ini, Hammer dan Champy mendefinisikan restrukturisasi dengan mengabaikan atau menghapuskan segala struktur organisasi dan prosedur kerja yang ada, dan menggantinya dengan yang baru. Hal ini juga akan diterapkan oleh Dinas Perizinan Kota Malang melalui pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Lembaga tersebut secara radikal akan memangkas birokrasi dengan melakukan pemusatan penyelenggaraan birokrasi perizinan hanya pada satu instansi yang melayani perizinan secara terpadu dengan menganut prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.

Kemudian dengan kata kunci ketiga *dramatic reengineering* tidak dimaksudkan untuk menghasilkan perubahan yang sifatnya marjinal atau bertahap, sebaliknya justru menghasilkan perubahan yang sifatnya merupakan terobosan baru

yang berorientasi ke masa depan. Dinas Perizinan Kota Malang dalam melakukan restrukturisasi birokrasi perizinan ini berorientasi dalam mengembangkan Otonomi Daerah, selain mengemban amanat Permendagri No. 24 Tahun 2006.

Dan dengan kata kunci keempat : *processes*, restrukturisasi ini harus berorientasi kepada proses kerja suatu organisasi (*process oriented*), tidak berorientasi kepada tugas, pekerjaan, orang maupun struktur organisasi. Proses ini artinya adalah sekumpulan kegiatan yang membutuhkan satu atau beberapa jenis *input* untuk menghasilkan *output* yang memiliki nilai tambah bagi pelanggan. *Output* yang akan dihasilkan dari proses restrukturisasi birokrasi perizinan adalah jaminan kepastian biaya, waktu penyelesaian perizinan, transparansi persyaratan, akuntabilitas, serta kejelasan prosedur. Tentunya akses publik terhadap proses perizinan menjadi cukup terbuka.

c. Tugas Pokok dan Fungsi masing-masing Bidang Dinas Perizinan

Tupoksi masing-masing Bidang di Dinas Perizinan Kota Malang berdasarkan pada Keputusan Walikota Nomor 347 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata kerja Dinas Perizinan Kota Malang. Dari keputusan tersebut tampak jelas tugas pokok dan fungsi masing-masing dan tidak terjadi duplikasi tugas antar bagian sehingga diharapkan asing-masing bagian yang ada bisa melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kewenangannya.

Dari tugas pokok dan fungsinya juga dapat diketahui posisi dari suatu bagian dalam organisasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Henry Mintzberg dalam

Stephen P. Robbins (1994: 304–305) bahwa setiap organisasi mempunyai lima bagian dasar, yaitu *The Operating Core*, *The Strategis Apex*, *The Techno Structure*, *The Middle Line*, *The Support Staff*. Jika dilihat dari aspek struktur birokrasinya maka *The Techno Structure* dalam Dinas Perizinan adalah berbagai Seksi yang ada, Tim Teknis dan delegasi dari Satuan Lintas Kerja, yaitu SKPD terkait yang memperoleh otoritas untuk memberikan rekomendasi perizinan. Sedangkan posisi *The Strategis Apex* adalah Kepala Dinas Perizinan yang memiliki wewenang langsung dalam persetujuan perizinan dengan mandat dari Kepala Daerah. Berperan sebagai *The Middle Line* adalah Bidang-bidang yang ada, dan yang berperan sebagai *The Support Staff* adalah Bagian Tata Usaha.

d. Kesesuaian Bidang-Bidang yang Ada Dengan Visi dan Misi Organisasi

Unsur-unsur pokok dalam melakukan restrukturisasi diantaranya adalah visi yang berani, sebagaimana diungkapkan oleh Bennis dan Mische dalam Sedarmayanti (2003:89) bahwa struktur organisasi disusun berdasarkan kebutuhan dan mengikuti strategi dalam pencapaian visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu Bidang-Bidang yang ada harus dibentuk mengikuti strategi dalam pencapaian visi dan misi organisasi. Visi yang bagus merupakan hasil perencanaan yang matang dan seksama dan mencerminkan sebuah proses kegiatan yang rapi, sistematis dan berkelanjutan.

Adapun visi Dinas Perizinan Kota Malang yaitu "Terwujudnya Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Kota Malang di Bidang Perizinan". Sedangkan misi Dinas

Perizinan Kota Malang antara lain adalah : Meningkatkan mutu pelayanan perizinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel; Meningkatkan dan membentuk kualitas aparatur yang profesional didalam melayani masyarakat di bidang perizinan; Meningkatkan Sarana dan Prasarana perizinan terutama pada tempat dan alat kerja; Meningkatkan koordinasi antar SKPD terkait guna mempercepat proses perizinan; terakhir ialah Meningkatkan kesadaran serta pemberdayaan masyarakat.

Selanjutnya visi diimplementasikan dalam strategi tahunan yang dibagi dalam 2 (dua) macam strategi yaitu : Strategi Internal, dengan cara mempermudah dan mempercepat pelayanan perizinan dengan melibatkan semua bidang di Dinas Perizinan sesuai Tupoksinya; Meningkatkan kualitas aparatur Dinas Perizinan, dengan cara menempatkan Petugas sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki, pelatihan Bidang Teknis Perizinan dan Pelayanan Publik (lokakarya, seminar, *workshop*, studi banding); serta meningkatkan sarana dan prasarana bekerja di Dinas Perizinan.

Strategi Kedua adalah Strategi Eksternal, yaitu dengan cara meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan SKPD terkait dalam perizinan. SKPD tersebut antara lain Dinas Wasbangdal, Dinas Kimpraswil, Dinas Pertamanan, Dinas Perhubungan, Dinas Infokom & Pariwisata, Dinas Pendapatan Daerah, Dinas Perindustrian & Koperasi, Satpol PP, Bagian Perekonomian, Bagian Hukum, dan sebagainya; serta penyuluhan dan pemberdayaan masyarakat melalui sosialisasi di tingkat Kecamatan dengan membagikan materi sosialisasi perizinan.

Selanjutnya Bagian dan Sub Bagian yang ada di Dinas Perizinan Kota Malang memang sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi karena Bagian tersebut berusaha mewujudkan visi yang dijabarkan kedalam misi serta berusaha untuk meningkatkannya melalui strategi dan komitmen yang telah disepakati bersama.

Untuk dapat mencapai misi Dinas Perizinan yang pertama yaitu meningkatkan mutu pelayanan perizinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel dibentuk Bidang Pelayanan. Untuk dapat mencapai misi Dinas Perizinan yang kedua dan ketiga yaitu Meningkatkan dan Membentuk Kualitas Aparatur yang Profesional di Dinas Perizinan didalam melayani masyarakat di bidang perizinan dan Meningkatkan sarana dan Prasarana perizinan terutama pada tempat serta alat kerja yang memadai dibentuk Sub Bagian Penyusunan Program. Untuk mewujudkan misi yang keempat yaitu Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar SKPD terkait guna mempercepat proses perizinan dibentuk Seksi Pemrosesan dan Penerbitan izin. Untuk mencapai misi Dinas Perizinan yang terakhir yaitu meningkatkan kesadaran serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang perizinan dibentuk Bidang Penyuluhan Dan Pengaduan serta Bidang Evaluasi dan Pengendalian.

2. Upaya-Upaya Dinas Perizinan Kota Malang Dalam Meningkatkan Iklim

Usaha Yang Kondusif:

a. Penyederhanaan Tata Cara Dan Jenis Perizinan Dengan Mengupayakan

Terwujudnya Sistem Pelayanan Satu Pintu :

Melalui Permendagri No. 24 Tahun 2006 akan dibentuk suatu Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana seluruh pengurusan perizinan akan disatukan dalam satu tempat terpadu. Namun dalam pelaksanaannya masih membutuhkan kajian yang komprehensif dan implementasinya bisa berbeda-beda di tiap daerah dengan menyesuaikan kondisi yang ada. Sebagaimana menurut Mustopadijaja (2003:16) bahwa adanya perbedaan perkembangan antar daerah tentunya mempunyai implikasi yang berbeda pada macam dan intensitas peranan pemerintah, namun pada umumnya masyarakat dan dunia usaha memerlukan desentralisasi dalam pemberian perizinan, dan efisiensi pelayanan birokrasi bagi kegiatan-kegiatan dunia usaha di bidang sosial ekonomi.

Dinas Perizinan Kota Malang memiliki kewenangan dalam bidang perizinan dengan memproses sebanyak 14 (empat belas) jenis izin. Selain IMB untuk bangunan yang dimanfaatkan dalam kegiatan mencari keuntungan atau usaha wajib memiliki Surat Izin Tempat Usaha (SITU), untuk tempat usaha yang menimbulkan Dampak Lingkungan (misalnya dampak fisik, sosial, budaya dan ekonomi) seperti Hotel, SPBU, Gudang, Industri, dan lain sebagainya wajib memiliki Izin Gangguan (HO). Sedangkan untuk operasional usaha tersebut wajib memiliki Izin Usaha Operasional dan saat ini yang ditangani Dinas Perizinan kota Malang hanya pada Izin Usaha Bioskop, Izin Usaha Percetakan, Izin Usaha VCD, Izin Usaha Playstation, Izin Usaha Pengandangan Kendaraan, dan Izin Usaha Angkutan.

Sedangkan beberapa jenis izin yang menjadi syarat utama bagi keberlangsungan kegiatan usaha seperti Izin Usaha industri (IUI), Tanda Daftar

Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Industri (TDI), Tanda Daftar Gudang (TDG) sampai saat ini masih menjadi kewenangan Dinas Perindagkop. Hal ini tentunya kurang sesuai dengan amanat Permendagri No. 24 Tahun 2006 yang menegaskan bahwa PPTSP adalah tempat untuk memproses permohonan seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan menjadi syarat utama bagi keberlangsungan kegiatan usaha yang dapat meningkatkan iklim usaha yang kondusif di daerah.

Pendapat para pengguna jasa perizinan terhadap kualitas pelayanan Dinas Perizinan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori. Dasar pengklasifikasian adalah sebagai berikut. Berkualitas adalah klasifikasi untuk pengguna jasa yang memuji indikator pelayanan Dinas Perizinan. Kemudian, Memuaskan adalah klasifikasi untuk pengguna jasa yang tidak memuji dan tidak mengeluh, kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan. Kurang Memuaskan adalah klasifikasi untuk pengguna jasa yang memberikan keluhan atas indikator pelayanan Dinas Perizinan yang ditanyakan oleh peneliti.

Klasifikasi pelayanan tersebut sejalan dengan yang diungkapkan Gronroos, *et al*, (dalam Hakim 2005:13) bahwa kualitas layanan amat ditentukan oleh interaksi antara pemberi layanan (aparatur pemerintah) dan pengguna layanan (masyarakat). Terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan, yaitu *expected service* (layanan yang diinginkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui

harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima lebih rendah, maka akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Tanggapan masyarakat berdasarkan terkait pelayanan perizinan yang dilakukan Dinas Perizinan dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Persyaratan Perizinan.

Prosedur perizinan dirasa tidak begitu menyulitkan bagi masyarakat, meskipun masih ditemukan adanya keluhan-keluhan terkait banyaknya persyaratan dan pihak yang harus didatangi untuk memperoleh suatu persyaratan izin tersebut. Secara umum bisa dikatakan bahwa prosedur perizinan di Dinas Perizinan masuk dalam kategori baik dan memuaskan.

b) Waktu Penyelesaian Izin.

Waktu penyelesaian izin berbeda-beda untuk tiap jenis perizinan. Batasan waktu penyelesaian sudah ditentukan tiap izin, dan dalam praktiknya terkadang memang belum bisa ditepati. Meskipun demikian terhadap keterlambatan tersebut pengguna jasa perizinan menganggapnya sebagai hal yang wajar. Dengan demikian secara umum waktu penyelesaian izin bisa dikatakan memuaskan.

c) Biaya Retribusi.

Biaya retribusi pelayanan telah ditentukan pada tiap-tiap jenis perizinan. Aspek biaya ini ditanggapi masyarakat secara beragam. Meskipun secara umum masyarakat tidak mempermasalahkan biaya retribusi, dalam artian cukup memuaskan, tetapi masih ditemukan keluhan-keluhan mengenai adanya pungutan liar yang membuat total biaya yang dikenakan kepada pengguna dalam suatu proses pengurusan izin menjadi semakin mahal.

d) Masa Berlakunya Izin.

Masa berlakunya izin berbeda-beda sesuai dengan jenisnya. Kebanyakan pengguna tidak terlalu mempersoalkan masa berlaku suatu izin. Meskipun masih ditemukan adanya keluhan terhadap beberapa jenis izin yang masa berlakunya dirasa tidak seimbang dengan biaya yang telah pengguna keluarkan, secara umum dapat disimpulkan bahwa masa berlakunya izin masuk dalam kategori memuaskan.

b. Kemudahan Persyaratan Untuk Memperoleh Perizinan

Dengan diterbitkannya Perwal No. 13 Tahun 2006 maka persyaratan yang dibutuhkan dalam suatu proses pengurusan perizinan di Kota Malang lebih dipermudah. Hal ini sesuai dengan Motto dan Komitmen Dinas Perizinan Kota Malang yaitu 2M : Mempermudah Persyaratannya, dan Mempercepat Izinnya. Makna dari motto tersebut adalah Dinas Perizinan berupaya untuk mempermudah persyaratan perizinan dan mempercepat proses penyelesaian izin dengan melakukan inovasi sesuai ketentuan yang berlaku dan tuntutan masyarakat.

Upaya Dinas Perizinan Kota Malang tersebut dapat dikategorikan sebagai salah satu faktor yang cukup mempengaruhi tingkat investasi di daerah, yaitu kemudahan prosedur administrasi (birokrasi). Menurut Mardiasmo (2002:59) faktor yang mempengaruhi tingkat investasi di daerah adalah ada atau tidaknya iklim yang kondusif dalam berinvestasi, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : adanya jaminan keamanan, kepastian hukum, terjaminnya *property right* dan *contract right*,

kemudahan prosedur administrasi (birokrasi) dan peraturan perpajakan daerah yang menarik bagi dunia usaha.

Sejalan dengan hal tersebut Suryadinata (dalam Rustiani, 2001:6) juga mengemukakan “buruknya layanan birokrasi perizinan salah satunya ditunjukkan oleh persepsi pelaku usaha kecil menengah yang negatif terhadap layanan yang diberikan. Secara umum layanan birokrasi dalam hal perizinan dianggap menjadi faktor paling menentukan dalam penciptaan iklim yang tidak kondusif untuk berusaha”. Dikemukakan juga oleh Rustiani (2001 :18) bahwa kemudahan dalam pelayanan perizinan adalah juga berarti mendorong dinamisasi sektor riil (usaha). Dengan demikian peran pemerintah daerah dalam hal ini adalah Dinas Perizinan Kota Malang selaku *public servant* dalam birokrasi perizinan diorientasikan bagi kebutuhan jangka panjang dan birokrasi diposisikan sebagai faktor akselerator bagi peningkatan kegiatan ekonomi yang pada gilirannya mampu meningkatkan pendapatan pemerintah.

Perbaikan iklim usaha dapat ditandai dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha yang melakukan proses formalisasi usahanya. Para pelaku usaha selama ini sangat mengharapkan bahwa dengan memiliki izin usaha akan mempermudah mereka dalam mengembangkan bisnisnya, misalnya menyangkut akses terhadap sumber daya seperti permodalan dari lembaga keuangan, bahan baku, fasilitas training baik dari pemerintah maupun lembaga donor serta mendapatkan layanan berupa program kemitraan dan dapat mengikuti tender pengadaan barang dan jasa di lingkungan pemerintah (*government procurement*).

Kemudahan-kemudahan seperti tersebut diatas tentu tidak akan didapatkan apabila suatu unit usaha tidak memiliki legalitas/formalitas berupa izin. Selain itu dengan tidak memiliki legalitas/formalisasi berupa izin usaha, seorang pelaku bisnis tidak akan merasakan ketenangan dalam menjalankan roda usahanya karena rawan sengketa dagang, serta kesulitan dalam mengembangkan bisnisnya dengan tertutupnya akses keluar. Tertutupnya akses keluar ini misalnya dalam hal pinjaman modal, suatu lembaga keuangan/perbankan mensyaratkan adanya surat izin yang menerangkan legalitas suatu usaha bagi yang ingin meminjam modal.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha Yang Kondusif :

a. Faktor Pendorong Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha Yang Kondusif di Daerah

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

Peraturan ini merupakan dasar dari dilakukannya restrukturisasi birokrasi perizinan. Permendagri tersebut merupakan produk hukum yang harus dilaksanakan oleh seluruh Pemerintah Daerah di Indonesia. Selain itu Perwal No. 13 Tahun 2006 merupakan semacam kepanjangan dari amanat Permendagri, karena di Perwakot tersebut terkandung usaha untuk melakukan prosedur perizinan melalui skema satu pintu.

2) Sumber Daya Manusia.

Restrukturisasi birokrasi yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Malang melibatkan sumber daya manusia sebagai faktor pendukung karena begitu pentingnya unsur personil dalam suatu sistem. Pegawai Dinas pemerintah memberikan respons positif dengan diberlakukannya restrukturisasi birokrasi tersebut.

3) Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kota Malang.

Pemerintah Kota Malang dalam pelaksanaan pembangunan berpedoman pada PROPEDA dimana didalamnya termuat Visi Kota Malang : "Terwujudnya Kota Malang yang Mandiri, Berbudaya, Sejahtera dan Berwawasan Lingkungan". Misi Kota Malang yang relevan dengan restrukturisasi birokrasi perizinan yaitu : "Mewujudkan upaya reformasi melalui pembenahan sistem administrasi publik dan sistem administrasi kebijakan publik, dengan syarat rasa kebersamaan seluruh masyarakat yang pluralistik, persatuan dan kesatuan, kerjasama dan merupakan gerakan rakyat." Upaya pembenahan terhadap sistem administrasi publik sebagaimana tersebut dalam salah satu misi Kota Malang memiliki makna bahwa birokrasi harus terus dibenahi, karena birokrasi merupakan *locus* dan *focus* dalam pemerintahan, dan sebagai *core agent* dari administrasi publik yang berposisi strategis serta mempunyai peran yang sangat menentukan dalam aspek kebijakan publik.

Makna tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Thoha (dalam Sumoprawiro, 2002:33) bahwa birokrasi merupakan agen utama dari administrasi

publik yang mempunyai peran sangat menentukan dalam kebijakan publik. Woll (dalam Sumoprawiro, 2002 :33) mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaannya selama ini birokrasi merupakan inti pemerintahan dalam suatu negara administratif yang diayomi oleh konstitusi. Pada akhirnya sebagai pusat (*locus*) dan inti sorotan penyelenggaraan (*focus*) pemerintahan, birokrasi telah mengatasnamakan dirinya sebagai pelaksana tunggal administrasi publik.

c. Faktor Penghambat Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Meningkatkan Iklim Usaha Yang Kondusif Di Daerah

- 1) Pemusatan proses birokrasi perizinan akan memerlukan koordinasi tinggi dengan SKPD terkait.

Ada kendala psikologis yang menghinggapai sebagian pihak dalam membentuk pelayanan terpadu satu pintu. Kewenangan perizinan bagi sebagian dinas masih dianggap sebagai "lahan basah". Karena itu, upaya untuk menyatukan perizinan pada satu instansi berarti menjadikan Dinas-Dinas teknis yang selama ini "basah" menjadi "kering". Ada semacam "keengganan" dari Dinas terkait untuk mau disatukan dalam satu tempat dengan menerapkan skema birokrasi terpadu satu pintu. Dengan ungkapan lain maka ada kesan bahwa egoisme sektoral antar instansi terkait perizinan di Kota Malang masih kuat.

Perlunya koordinasi yang tinggi antar instansi terkait sebagai faktor penghambat sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mustopadijaja (2003:10) bahwa birokrasi di Indonesia berkembang secara *vertikal linear*, dalam arti arah

kebijakan dan perintah dari atas ke bawah, dan pertanggungjawaban berjalan dari bawah ke atas, demikian pula “loyalitasnya”. Karenanya koordinasi lintas lembaga yang umumnya dilakukan secara formal sulit dilakukan. Perlu adanya tahap pengkajian tentang kejelasan visi dan misi instansi baru tersebut, harus ada kesepakatan bersama mengenai mekanisme jenis perizinan dan tupoksi pegawai yang akan di Satu-Pintu-kan.

Egoisme sektoral antar instansi terkait perizinan yang masih kuat, serta komitmen Instansi terkait perizinan di Kota Malang untuk mewujudkan pelayanan cepat dan transparan yang masih belum optimal dan menyeluruh bisa dikategorikan sebagai kendala dalam segi dimensi personalitas. Aparat birokrasi selaku pelayan publik perlu mengubah diri sesuai dengan tuntutan dan tantangan global serta pengelolaan pemerintahan yang demokratis, transparan, dan akuntabel, ekonomis dan efisien. Hal ini diungkapkan Mustopadijaja (2003: 11) bahwa agar *good governance* benar-benar tercapai, strategi yang dipelukan salah satunya adalah Aktualisasi tata nilai, yang melandasi dan menjadi acuan perilaku sistem dan proses administrasi publik dan birokrasi, yang terarah secara pada pencapaian tujuan bangsa dalam bernegara.

2) Kebutuhan dana operasional bagi Dinas Perizinan dalam mempersiapkan restrukturisasi birokrasi perizinan.

Konsekuensi yang dihadapi dalam melakukan proses restrukturisasi tersebut adalah sangat tergantung pada kemampuan Anggaran Daerah mengingat pembentukan lembaga baru berarti penyediaan anggaran dan tergantung dari

kesediaan anggaran. Kemampuan finansial memegang peranan sangat penting dalam terlaksananya proses restrukturisasi birokrasi perizinan.

- 3) Kurangnya kuantitas serta kualitas Sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Perizinan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan berbasis teknologi informasi sekarang ini.

Ditemukan kendala kurangnya kapabilitas dan profesionalisme dari pegawai Dinas Perizinan Kota Malang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam menggunakan peralatan berbasis teknologi informasi sekarang ini. Disamping itu, kurangnya kuantitas pegawai menyebabkan adanya pegawai yang merangkap jabatan, sehingga tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan menjadi kacau. Hal ini berimbas pula pada kegiatan pelayanan publik.

- 4) Infrastruktur Dinas Perizinan meliputi lokasi Gedung perkantoran, sarana dan prasarana di dalamnya masih belum cukup layak untuk dipakai sebagai representasi dari PPTSP.

Gedung Perkantoran Dinas Perizinan yang Beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 53 Malang, tepat di persimpangan jalan dengan Luas Tanah $\pm 5215 \text{ m}^2$ dan Luas Bangunan $562,75 \text{ m}^2$ tampak kurang representatif karena dengan kondisi lalu lintas yang padat dan rawan macet di Jalan Ahmad Yani tentunya akan menimbulkan keruwetan tersendiri. Hal ini membutuhkan relokasi tempat dengan area yang cukup luas beserta penambahan sarana dan prasarana pendukungnya, sebagaimana ditentukan sebagai standar pelayanan di dalam Permendagri yang mengatur Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Restrukturisasi Birokrasi Perizinan Dalam Rangka Meningkatkan Iklim Usaha yang Kondusif di Daerah, maka didapatkan suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses restrukturisasi birokrasi perizinan dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif di daerah yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Malang tersebut terdiri dari beberapa tahapan yang saling terkait menuju terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di Kota Malang. PPTSP tersebut akan menyatukan keseluruhan pemrosesan jenis perizinan dalam satu tempat terpadu dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Proses restrukturisasi yang dilakukan adalah :

- 1) Penyamaan persepsi dan pembentukan komitmen pihak yang terkait dalam restrukturisasi birokrasi perizinan tentang PPTSP, yaitu penyatuan kesepahaman tentang apa yang akan dibuat untuk mengurangi kesalahan persepsi tentang PPTSP sehingga dapat mengurangi resistensi dari berbagai pihak. Pembentukan komitmen pihak yang terkait dalam restrukturisasi birokrasi perizinan adalah dari para pemangku kepentingan terkait perizinan di Kota Malang

(*stakeholders*) meliputi Kepala Daerah & aparat pendukungnya, Unsur Legislatif Daerah, serta kalangan pengusaha dan masyarakat selaku pengguna jasa perizinan.

- 2) Penyusunan *Grand Design* dan rencana aksi pembentukan PPTSP.
- 3) Penyusunan kebijakan terkait dengan penyelenggaraan PPTSP.
- 4) Penyusunan standar pelayanan perizinan serta penetapan Standar Operating Prosedur (SOP).

Proses restrukturisasi birokrasi perizinan ini tidak dengan melakukan penambahan Lembaga baru di Struktur Organisasi Pemerintahan Kota Malang. Dinas Perizinan dinilai sudah cukup representatif dari segi administratif dan struktural organisasi. Hanya akan dilakukan perbaikan infrastruktur berupa relokasi gedung perkantoran Dinas Perizinan ke tempat lain di area Kota Malang yang lebih representatif untuk melayani masyarakat serta penambahan sarana dan prasarana pendukungnya dalam memenuhi persyaratan yang diamanatkan Permendagri sebagai pusat layanan perizinan terpadu yang menangani keseluruhan proses perizinan di Kota Malang.

Menanggapi tenggat waktu seperti yang tercantum dalam Permendagri bahwa sampai dengan bulan Juni 2007 tiap Daerah harus sudah harus memiliki dan mengoperasikan PPTSP sikap yang diambil Dinas Perizinan mewakili Pemerintah Kota Malang adalah lebih baik mempersiapkan konsep tentang PPTSP dengan matang daripada hanya tergesa-gesa sekedar memenuhi perintah dari Pusat tetapi membuat Pelayanan Terpadu Satu Pintu

tanpa melakukan langkah-langkah inovasi dalam memperbaiki birokrasi perizinan agar lebih transparan, pasti, mudah, dan murah. Prakondisi yang lebih dulu diciptakan berupa Persamaan Persepsi & Penyatuan Kesepahaman antar pihak terkait pelayanan perizinan di Kota Malang agar tercipta kesamaan visi dan misi terhadap pembentukan PPTSP dengan segala kemungkinan implikasi yang ditimbulkannya adalah lebih *urgent* untuk dilakukan.

2. Upaya-upaya Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan iklim usaha yang kondusif berupa : Mempercepat dan Mempermudah penyelesaian perizinan melalui Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan yang akan selalu diperbarui dan disesuaikan dengan tuntutan serta perkembangan masyarakat. Prosedur saat ini yang dipergunakan adalah Peraturan Walikota Malang No. 13 Tahun 2006 Tentang Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan dengan Sistem Satu Pintu yang Dilaksanakan pada Dinas Perizinan Kota Malang.

Setelah diukur dengan parameter pelayanan perizinan yang meliputi Persyaratan perizinan, Waktu penyelesaian Izin, Biaya Retribusi, dan Masa Berlakunya Izin hasilnya adalah sebagai berikut :

a) Persyaratan Perizinan

Prosedur perizinan dirasa tidak begitu menyulitkan bagi masyarakat, meskipun masih ditemukan adanya keluhan-keluhan terkait banyaknya persyaratan dan pihak yang harus didatangi untuk memperoleh suatu

persyaratan izin tersebut. Secara umum bisa dikatakan bahwa prosedur perizinan di Dinas perizinan masuk dalam kategori memuaskan.

b) Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin berbeda-beda untuk tiap jenis perizinan. Batasan waktu penyelesaian sudah ditentukan tiap izin, dan dalam prakteknya terkadang memang belum bisa ditepati. Meskipun demikian terhadap keterlambatan tersebut pengguna jasa perizinan menganggapnya sebagai hal yang wajar. Dengan demikian secara umum waktu penyelesaian izin bisa dikatakan memuaskan.

c) Biaya Retribusi

Biaya retribusi pelayanan telah ditentukan pada tiap-tiap jenis perizinan. Aspek biaya ini ditanggapi masyarakat secara beragam. Meskipun secara umum masyarakat tidak mempermasalahkan biaya retribusi, dalam artian cukup memuaskan, tetapi masih ditemukan keluhan-keluhan mengenai adanya pungutan liar yang membuat total biaya yang dikenakan kepada pengguna dalam suatu proses pengurusan izin menjadi semakin mahal.

d) Masa Berlakunya Izin

Masa berlakunya izin berbeda-beda sesuai dengan jenisnya. Kebanyakan pengguna tidak terlalu mempersoalkan masa berlaku suatu izin. Meskipun masih ditemukan adanya keluhan terhadap beberapa jenis izin yang masa berlakunya dirasa tidak seimbang dengan biaya yang telah pengguna

keluarkan, secara umum dapat disimpulkan bahwa masa berlakunya izin masuk dalam kategori memuaskan .

Berdasarkan klasifikasi kualitas pelayanan perizinan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Iklim Usaha Di Kota Malang Sudah Cukup Kondusif, meskipun dalam beberapa jenis pelayanan perizinan ada *complain* yang diajukan oleh pengguna jasa perizinan tetapi hal tersebut tidak begitu berpengaruh signifikan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Restrukturisasi Birokrasi Perizinan dalam rangka meningkatkan iklim usaha yang kondusif dapat dideskripsikan sebagai berikut :

- a) Faktor Pendorong, berupa Kebijakan yang bergulir secara *Top Down* yaitu Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi kemudian diikuti dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kota Malang.
- b) Faktor Penghambat, berupa egoisme sektoral antar Instansi terkait perizinan di Pemerintah Kota Malang yang masih kuat; komitmen instansi terkait untuk mewujudkan pelayanan cepat dan transparan masih belum optimal dan menyeluruh dari pimpinan sampai staf; kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur pelayan perizinan yang terbatas; infrastruktur Dinas Perizinan meliputi lokasi gedung perkantoran dan sarana prasarana pendukungnya masih belum cukup representatif untuk dipakai sebagai

PPTSP, serta kemampuan finansial untuk kegiatan operasional pelayanan publik masih terbatas.

B. Saran

1. Pemda sebaiknya memahami dulu bentuk PPTSP, proses pengalihan kewenangan, pemberian izin dan implikasinya, serta manfaatnya terhadap kinerja instansi pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan perizinan. Pemahaman bisa dibangun dengan kajian-kajian atau studi banding ke lembaga serupa yang sudah beroperasi dengan baik, memiliki kinerja yang layak dicontoh dan sering ditampilkan sebagai *pilot project* atau *best practice* dalam pelayanan publik. Selain itu hendaknya juga dengan mempertimbangkan beban kerja, kewenangan maupun kemampuan anggaran daerah karena kenyataan yang terjadi saat ini adalah tidak semua daerah dapat menyatukan pemrosesan semua izin ke dalam PTSP karena berbagai kendala yang dihadapi, terutama terkait kemampuan teknis yang dimiliki oleh PTSP, keberadaan SDM, ketersediaan sarana dan prasarana serta kemampuan anggaran bagi pelaksanaannya.
2. Menghadapi ego sektoral antar instansi perizinan yang masih kuat serta komitmen instansi terkait pelayanan perizinan yang masih belum menyeluruh dari pimpinan sampai staf, kiranya Dinas Perizinan beserta Instansi Terkait lainnya perlu lebih meningkatkan lagi aspek Koordinasi dan melakukan pengawasan melekat tanpa menyisakan celah bagi berkembangnya praktek-

praktek patologis birokrasi. Sudah tiba saatnya memberikan pelayanan prima, pelayanan yang terbaik kepada publik. Birokrasi dibentuk agar melayani kepentingan masyarakat, bukan zamannya lagi masyarakat yang harus melayani birokrasi. Proses restrukturisasi birokrasi ini memiliki orientasi yang baik yaitu memperbaiki citra birokrasi di daerah, memperluas akses publik terhadap pelayanan publik di bidang perizinan serta meningkatkan iklim usaha di Daerah agar lebih kondusif, menuju terciptanya kemandirian daerah dalam meraih investasi baik PMDN maupun PMA. Sudah sepatutnya hal ini ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan apresiasi yang baik pula oleh para birokrat yang terlibat didalamnya.

3. Selain dengan perbaikan infrastruktur berupa relokasi gedung perkantoran Dinas Perizinan Kota Malang, hendaknya Sarana dan prasarana yang ada didalamnya harus terus ditingkatkan pula karena begitu penting keberadaannya dalam menunjang efektifitas pelayanan perizinan serta kemudahan akses publik dalam hal perizinan. Sarana penunjang yang cukup efektif dalam memberikan pelayanan misalnya dengan menerapkan kecanggihan Teknologi Informasi yang termutakhir.
4. Adanya petugas yang merangkap beberapa pekerjaan karena kurangnya kuantitas personil sebaiknya segera ditindak lanjuti karena sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan publik. Penambahan jumlah personil dalam proses *recruitment* sebaiknya juga diikuti dengan melakukan pembinaan SDM dan pelatihan teknis SDM secara berkala dengan pemantauan hasil pelatihan agar hasil pemantauan

tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Dinas Perizinan.

5. Masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui implikasi restrukturisasi birokrasi perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang terhadap iklim usaha yang kondusif di Kota Malang minimal setelah pelaksanaan restrukturisasi birokrasi tersebut berjalan satu tahun. Dengan catatan bahwa konsep PPTSP sudah jelas, yaitu memiliki payung hukum berupa Perda yang mengatur operasional PPTSP tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. **Birokrasi**. Terjemahan M. Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara wacana.
- Blau, Peter M dan Meyer, Michael W, 1987. **Birokrasi Dalam Masyarakat Modern**. Terjemahan Gary R. Yusup. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Faisal, Sanapiah. 1999. **Format-Format Penelitian Sosial, Dasar-Dasar dan Aplikasi**, Jakarta : Rajawali Press.
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. **Organisasi dan Motivasi**. Jakarta: Bumi Aksara
- Mardiasmo. 2002. **Otonomi dan Manajemen Keuangan daerah**. Yogyakarta : Andi.
- Miles, B, M. and Huberman M. A. 1992. **Analisis Data Kualitatif** (Terjemahan). Jakarta : Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2000. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh.. 1999. **Metode Penelitian**. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Poerwodarminto, W.JS. 1985. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta : Balai Pustaka.
- Robbins, Stephen P. 1994. **Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi**. Jakarta : Archan
- Sedarmayanti, 2003. **Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Organisasi Efektif & Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan**. Bandung: Bandar Maju
- Shadily, Hassan. 19---. **Ensiklopedi Indonesia**. Jakarta : PT. Ichtiar Baru-Van Hoeve, bekerjasama dengan Elsevier Publishing Project.
- Siagian, Sondang P. 1994 . **Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan terapinya**. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia
- Sumoprawiro, Hariyoso. 2002. **Pembaruan Birokrasi dan Kebijakan Publik**, Bandung : Peradaban

Surbakti, Ramlan. 1992. **Memahami Ilmu Politik**. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sutjiono, Ek. N. 1997. **Kamus Production & Marketing Management**. Jakarta : PT. Bina Ilmu.

Syafiie, Inu Kencana. dkk. 1982. **Ilmu Administrasi Publik**. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 1987. **Perspektif Perilaku Birokrasi**. Jogjakarta : Rajawali

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

Tjokrowinoto, Moeljarto, dkk. 2001. **Birokrasi dalam Polemik**. Malang : Pustaka Pelajar, Bekerjasama dengan Pusat Studi Kewilayahan Universitas Muhammadiyah Malang.

Zauhar, Soesilo. 1990. **Pengantar Ilmu Administrasi Negara**. Malang: PPIIS Universitas Brawijaya.

Zauhar, Soesilo. 1996. **Reformasi Administrasi; Konsep, Dimensi dan Strategi**. Jakarta : PT. Bumi Aksara .

Undang Undang / Peraturan-Peraturan :

-----*.Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil.*

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

-----*.Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.*

-----*.Peraturan Daerah Kota Malang No. 9 Tahun 2000 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah*

-----*.Peraturan Daerah Kota Malang No. 5 Tahun 2004 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah*

-----*.Keputusan Walikota Malang Nomor 347 Tahun 2004 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Malang.*

-----*. Peraturan Walikota Malang No.13 Tahun 2006 tentang Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan yang Dilaksanakan pada Dinas Perizinan Kota Malang.*

-----*.Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.*

Jurnal Ilmiah / Penelitian :

Islamy, Muh.Irfan, 2001. ***Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara.*** Dimuat dalam Jurnal Adminstrasi Negara Vol.II, No.1 September 2001. Malang, Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya.

Ismani, HP. ***Etika Birokrasi.*** Dimuat dalam Jurnal Administrasi Negara Vol. II, No.1, September 2001. Malang, Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya.

Mustopadijaja, A.R. 2003. ***Reformasi Birokrasi Sebagai Syarat Pemberantasan KKN.*** Disampaikan Pada Seminar Pembangunan Nasional VIII Tema “Penegakan Hukum Dalam Era Pembangunan Berkelanjutan” 14 Juli 2003

Regional Economic Development Indonesia (REDI). 2003. ***Persepsi Pelaku Usaha Terhadap Iklim Usaha Di Era Otonomi Daerah.*** Disampaikan dalam Konferensi PEG-USAID tentang “Desentralisasi, Reformasi Kebijakan dan Iklim Usaha” 12 Agustus 2003. Jakarta : REDI.

Rustiani, Frida. 2003. ***Izin : Mampukah Melindungi Masyarakat Dan Seharusnya Beban Siapa?*** Jakarta : USAID-Agency For International Development /Checchi Joint Venture/Partnership for Economic Growth Project

Rustiani, Frida. 2001. ***Perizinan Usaha Kecil Di Indonesia*** Jakarta : USAID-Agency For International Development /Checchi Joint Venture/Partnership for Economic Growth Project.

SMERU. 2004. ***Tata kelola Pemerintah dan Penanggulangan Kemiskinan : Bukti–Bukti Awal Desentralisasi di Indonesia.*** Makalah dari Lembaga Penelitian SMERU, dengan dukungan dari AusAID, The Ford Foundation dan DFID.

Suhirman, dan Bandung Institute of Governance Studies (BIGS). 2002. ***Merancang Kebijakan Perijinan yang Pro Pasar Dan Sensitif Kepentingan Publik : Studi Kasus Perijinan Ketenagakerjaan, Transportasi, dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Tasikmalaya dan Kota Bekasi***. Jakarta : USAID, ECG / Checchi Joint Venture/ PEG Project.

Suryono, Agus. 2002. ***Pentingnya Manajemen Birokrasi Profesional Untuk Mengatasi Kemunduran Birokrasi Dalam Pelayanan Publik***. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Unversitas Brawijaya

Zauhar, Soesilo. 2004. ***Birokrasi, Birokratisasi Dan Post Bureaucracy***. Dimuat dalam Jurnal Adminstrasi Negara Vol. V, No.1, September 2004. Malang, Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya.

Artikel :

Anonim (2006) *Disorot, Perizinan Akhirnya Dipangkas*. Artikel Dimuat pada Harian Radar Malang : 15 Juni 2006.

Hakim, Abdul (2005) *Konflik dalam Organisasi dan Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik*.

Ihsan, Mohamad. (2006). *Paket Kebijakan Iklim Investasi, Mengapa dan Untuk Apa*. Artikel Dimuat pada Harian Kompas : 25 Maret 2006.

Kuncoro, Mudrajad. (2006). *Reformasi Iklim Investasi*. Artikel Dimuat pada Harian Kompas : 04 Februari 2006.

Mahi, Raksaka. (2005). *Otonomi Daerah dan Iklim Usaha*. Artikel Majalah Manajemen Usahawan No. 07 / TH.XXXIV Juli 2005, Jakarta : Lembaga Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Samhadi, Sri Hartati. (2006). *Komitmen Reformasi Investasi Masih Setengah Hati*. Artikel Dimuat pada Harian Kompas : 04 Februari 2006.

Sodikin, Amir. (2006). *Berharap Paket “Hujan Buatan” dari Jakarta*. Artikel Dimuat pada Harian Kompas : 25 Maret 2006.

Utomo, Tri Widodo Wahyu. 2003. *Beberapa Evaluasi Kritis Tentang Fungsi Kesejahteraan Dan Fungsi Pelayanan Birokrasi*.

Media Websites :

<http://id.wikipedia.org/wiki/Iklim>, tanggal akses 20 Juni 2006.

Jawa Pos.com, Rabu 13 Juli 2005. *Birokrasi Usaha RI Terburuk di Dunia*. (Jawa Pos.com, diakses tanggal 21 Agustus 2006).

Kompas.com. Rabu, 09 April 2003. *Otda Belum Memberikan Perbaikan Iklim Usaha*. (Kompas Cyber Media, diakses tanggal 21 Agustus 2006).

Pikiran Rakyat.com Jumat, 24 Maret 2006. *Membangun Birokrasi, Mengubah Manajemen*. (Pikiran Rakyat Cyber Media, diakses tanggal 21 Agustus 2006).

