DEBIROKRATISASI PERIJINAN
DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Maya Permatasari

0610313113

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH

2010

MOTTO

Kehidupan itu seperti sebuah cermin jika engkau menghadiahkan senyuman kepadanya maka engkau akan mendapatkannya kembali.
(By. Mao ^_^)

Jangan berfikir dirimu miskin, hanya karena mimpimu tidak terpenuhi…
Miskin adalah seorang yang tidak memiliki impian….

Don't dream your life, live your dreams and live your life with arms wide open, cause life isn't something you try on for size!!!

Semangaaatttttttttt…..!!!!!!

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	:	Debirokratisasi Perijinan dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang)
Disusun Oleh	:	Maya Permatasari
N I M	:	0610313113
Fakultas	:	Ilmu Administrasi
Jurusan	:	Administrasi Publik
Konsentrasi	:	Administrasi Pemerintahan Daerah

Malang, 22 Juni 2010

Komisi Pembimbing

Ketua	Anggota
Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS	**Dr. Suryadi, MS**
NIP. 19540306 197903 1 005	**NIP. 19601103 198703 1 003**

TANDA PENGESAHAN

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

Hari	:	Senin
Tanggal	:	19 Juli 2010
Jam	:	08.00 WIB
Skripsi atas nama	:	Maya Permatasari
Judul	:	Debirokratisasi Perijinan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang)

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI,

Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
Ketua

Dr. Suryadi, MS
Anggota

Drs. Aspan Munadi, MAP
Anggota

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

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 25 Juni 2010

Mahasiswa

Nama : Maya Permatasari

NIM : 0610313113

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Maya Permatasari, 2010, **Debirokratisasi Perijinan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang),** Komisi Pembimbing, Ketua: Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS, Anggota: Dr. Suryadi, MS, 236+xv

Latar belakang dari penelitian ini adalah Birokrasi di Indonesia selama ini mempunyai citra yang buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ini disebabkan karena birokrasi dianggap selalu identik dengan hal yang mempersulit masyarakat. Oleh karena itu untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Indonesia maka pemerintah harus melakukan reformasi terhadap birokrasi itu sendiri dengan cara melakukan pemotongan atau penyederhanaan birokrasi yang disebut dengan istilah ”Debirokratisasi”. Proses penyederhanaan rantai birokrasi pada pemerintah Kota Malang tercermin dengan dirubahnya status Dinas Perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan perubahan yang terjadi dalam bidang perijinan setelah adanya debirokratisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan fokus alasan dan proses pelaksanaan debirokratisasi perijinan, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Sumber data yang diperoleh dari pihak Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dan dokumen-dokumen yang terkait dalam penelitian ini. Untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian digunakan teknik pengumpulan data interview, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan proses reduksi data dan proses terakhir adalah menarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa alasan dari pelaksanaan debirokratisasi perijinan yang dilakukan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang adalah karena tuntutan dari masyarakat yang menginginkan adanya pelayanan lebih baik, cepat, mudah, murah, dan tidak berbelit-belit menyangkut bidang pelayanan perijinan. Pelaksanaan debirokratisasi perijinan ini menyangkut penyederhanaan struktur organisasi dan mekanisme pelayanan perijinannya. Dengan adanya debirokratisasi perijinan tersebut berdampak pada kualitas pelayanan perijinan yang diberikan kepada masyarakat (pemohon ijin) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Saran yang dapat dianjurkan berkaitan dengan adanya debirokratisasi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang adalah penyederhanaan birokrasi yang dilakukan hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti Penerbitan Surat Ijin harus sesuai dengan pedoman pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, serta melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar. Debirokratisasi perijinan yang dilaksanakan sebagai konsekuensi dari adanya perubahan

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

peraturan perundang-undangan yaitu diberlakukannya Permendagri No. 20 Tahun 2008 tentang tentang Pedoman Anggaran dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Daerah yang mengharuskan setiap daerah untuk mempunyai lembaga unit pelayanan perijinan terpadu yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik.

SUMMARY

Maya Permatasari, 2010. **Debureaucratization done in order to increase the quality of public service (studies in integrated permitting services agency office of Malang),** Supervisor: Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS, Co-supervisor: Dr. Suryadi, MS, 236+xv

The background of this research is the bureaucracy in Indonesia as long as it has a bad image in public service, this is because the bureaucracy is considered synonymous with things that make society. Therefore, to improve the quality of public services in Indonesia, the government should reform the bureaucracy itself by means of cutting or simplifying bureaucracy termed "Debureaucratization". The process of simplification of the bureaucratic chain of Malang city government reflected with changed status Licensing Office to Integrated Permitting Services Agency Malang City. This study aimed to describe and explain the changes that occur in the field of licensing after the Debureaucratization to improve the quality of public services.

In this study, researchers used a qualitative research design with a focus on the reasons and process of implementation Debureaucratization licensing, and the influence on the quality of public services. Source data obtained from the Integrated Licensing Services Agency Malang and related documents in this research. To facilitate researchers in conducting research, data collection techniques used interviews, observations, and documentation. After collected data is then performed and the data reduction process is the final process is to draw conclusions.

Based on the research in the field can know that the reason of the execution of licensing Debureaucratization done on the Integrated Licensing Services Agency Malang City is because of the demands from the people who want a better service, faster, easy, inexpensive, and uncomplicated in the areas of licensing services . Implementation involves the simplification of licensing Debureaucratization organizational structure and mechanisms of service licenses. With the existence of these licensing Debureaucratization impact on the quality of services provided to the public licensing (license applicant) on the Integrated Licensing Services Agency Malang City.

Suggestions that can be associated with the recommended Debureaucratization on Integrated Permitting Services Agency Malang City is a simplification of bureaucracy that should be done to improve the quality of public services. Such as the issuance of a license shall be in accordance with ministry guidelines describing the requirements, procedures, cost/service rate and the deadline for completion of service, completing the service request in accordance with set time limits, and prohibiting and/or remove the extra fees deposited by other parties and negate all forms of illegal payments. Debureaucratization licensing to be implemented as a consequence of a change in legislation is the enactment Permendagri No. 20 Year 2008 on Guidelines on Budget and work the Regional Integrated Licensing Services Unit, which requires each district to have a licensing agency integrated service unit which aimed to improve public services.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Debirokratisasi Perijinan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang)".

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

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

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. M.R Khairul Muluk, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrai Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS dan Bapak Dr. Suryadi, MS selaku komisi pembimbing, yang telah membantu mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini.
4. Bapak Drs. Suharyono, M.Si selaku Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.
5. Ibu Dra. Insulistyowati selaku Kasubag Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.
6. Ibu Dwi Purwati, SE, MM selaku Kasubag Sungram Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.
7. Ibu Yuni Rahmatia B. selaku staf Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.
8. Ibu C. Selvyana A, SE selaku staf Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Demi kesempunaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 25 Juni 2010

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL
MOTTO
TANDA PERSETUJUAN
TANDA PENGESAHAN
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI
RINGKASAN vi
SUMMARY vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR GAMBAR..... xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Tujuan Penelitian.....11
1.4 Manfaat Penelitian.....12
1.5 Sistematika Penelitian 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Birokrasi..... 15
2.1.1 Pengertian Birokrasi.....15
2.1.2 Aspek Utama Birokrasi 26
2.2 Birokratisasi 28
2.2.1 Pengertian Birokratisasi 28
2.2.2 Pola Birokratisasi 28
2.3 Debirokratisasi 29
2.3.1 Pengertian Debirokratisasi 29
2.3.1 Perlunya Dilakukan Debirokratisasi 30
2.4 Reformasi Administrasi 32
2.5 Otonomi Daerah.....36
2.5.1 Pengertian Otonomi Daerah.....36
2.5.2 Organisasi perangkat daerah 39
2.6 Pelayanan Publik.....44
2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik.....44
2.6.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....47
2.6.3 Asas-asas Pelayanan Publik 49
2.6.4 Kualitas Pelayanan Publik 52
2.6.5 Pelayanan Perijinan 63

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....67
3.2 Fokus Penelitian.....68
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian 70
3.4 Jenis dan Sumber Data 70

3.5 Metode Pengumpulan Data 71
3.6 Instrumen Penelitian 72
3.6 Analisis Data 73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 74
4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang 74
4.1.2 Gambaran umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 78
4.1.2.1 Visi, Misi dan Komitmen 82
4.1.2.2 Struktur Organisasi 84
4.1.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi 86
4.1.2.4 Pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 87
4.1.3 Penerapan Debirokratisasi Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 90
4.1.3.1 Restrukturisasi Organisasi 90
4.1.3.1.1 Dinas Perijinan 93
4.1.3.1.2 Badan Pelayanan Perijinan Terpadu 96
4.1.3.2 Perbaikan Prosedur/mekanisme Pelayanan Perijinan 99
4.1.3.2.1 Dinas Perijinan 99
4.1.3.2.2 Badan Pelayanan Perijinan Terpadu 130
4.1.4 Dampak Debirokratisasi Perijinan terhadap Kualitas Pelayanan 188
4.1.4.1 Dampak terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 188
4.1.4.1.1 Dilihat dari Hasil Kerja Pegawainya 188
4.1.4.1.2 Dilihat dari Pelayanannya 190
4.1.4.2 Dampak terhadap Masyarakat 195
4.1.4.2.1 Dilihat dari Hasil Kerja Pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 195
4.1.4.2.2 Dilihat dari Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 196
4.1.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Akibat Penerapan Debirokratisasi Perijinan Pada BP2T Kota Malang 197
4.1.5.1 Faktor Pendukung 197
4.1.5.2 Faktor Penghambat 204
4.2 Pembahasan 207
4.2.1 Penerapan Debirokratisasi Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 207
4.2.1.1 Restrukturisasi Organisasi 207
4.2.1.2 Perbaikan Prosedur/Mekanisme Pelayanan Perijinan 212
4.2.2 Dampak Debirokratisasi Perijinan terhadap Kualitas Pelayanan 215
4.2.2.1 Dampak terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 216
4.2.2.1.1 Dilihat dari Hasil Kerja Pegawai BP2T 216
4.2.2.1.2 Dilihat dari Pelayanan BP2T 219
4.2.2.2 Dampak terhadap Masyarakat 222
4.2.2.2.1 Dilihat dari Hasil Kerja Pegawai BP2T 222

4.2.2.2.2 Dilihat dari Pelayanan BP2T 226
4.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Akibat Debirokratisasi Perijinan Pada BP2T Kota Malang 228

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 233
5.1.1 Pelaksanaan Debirokratisasi Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 233
5.1.2 Dampak Debirokratisasi Perijinan terhadap Kualitas Pelayanan 233
5.1.2.1 Dampak terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 233
5.1.2.2 Dampak terhadap Masyarakat 234
5.1.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Debirokratisasi Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 234
5.1.3.1 Faktor Pendukung 234
5.1.3.2 Faktor Penghambat 235
5.2 Saran 235

DAFTAR PUSTAKA 237

DAFTAR GAMBAR

Gambar Hal.

1 Peta Wilayah Kota Malang 74

2 Bagan Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.....85

3 Bagan Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu 92

4 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kota Malang.....96

5 Bagan Struktur organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.....98

6 Mekanisme/Prosedur Penerbitan Ijin pada Dinas Perijinan Kota Malang 100

7 Bagan Mekanisme/Prosedur Penerbitan Ijin pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.....131

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal.
1	Daftar Kompetensi PNS Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang berhubungan dengan pelayanan	217
2	Nilai rata-rata unsur pelayanan tahun 2009	225

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hal.

1 Loket Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.....240

2 Sarana dan Prasarana Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 241

3 Formulir permohonan Ijin Mendirikan Bagunan (IMB).....243

4 Formulir Permohonan Ijin Gangguan (HO).....244

5 Formulir Permohonan Ijin Keramaian Umum 245

6 Formulir Permohonan Ijin Reklame Insidentil 246

7 Formulir Permohonan Ijin Usaha Percetakan 247

8 Formulir Permohonan Ijin Reklame Tetap/Permanen 248

9 Surat Pengantar Penelitian 249

10 Curriculum Vitae.....250

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara yang memiliki kemajemukan dan keanekaragaman suku bangsa dan adat istiadat. Keberagaman mengakibatkan timbulnya berbagai macam kepentingan masyarakat yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, sehingga pemerintah dituntut untuk lebih peka dalam memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan yang berkualitas oleh pemerintah kepada masyarakat selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu instansi. Bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dapat diwujudkan salah satunya dalam bidang jasa. Jasa yang diberikan kepada masyarakat dikenal dengan sebutan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Sehingga pelayanan publik perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Jika pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Dalam menghadapi era reformasi dan keterbukaan serta menghadapi berlakunya pasar bebas saat ini, akan muncul kompetisi yang sangat ketat dalam bidang usaha dan investasi, sehingga birokrasi dituntut mampu melaksanakan deregulasi dan debirokratisasi dalam melayani masyarakat yang diwujudkan melalui perubahan sikap mental birokrat (dari dilayani menjadi melayani) serta adanya transparasi mekanisme.

Berlandaskan Undang-Undang dasar 1945 pasal 18, dalam penyelenggaraan pemerintah daerah digunakan asas desentralisasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 1 ayat (7), ayat tersebut menyebutkan bahwa desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan pengertian tersebut maka masing-masing daerah diberikan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri maka pemerintah daerah berhak untuk membuat peraturan daerah sesuai dengan kebutuhan, situasi dan kondisi daerahnya. Peraturan daerah tersebut dibuat berdasarkan kerjasama antara kepala daerah dengan dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD). Kepala daerah merupakan lembaga eksekutif sedangkan dewan perwakilan rakyat sebagai lembaga legislatif. Pemerintah daerah merupakan gabungan antara dua lembaga tersebut yaitu kepala daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah. Ketentuan tersebut diatur dalam Undang-Undang nomor 32 tahun 2004. Pengertian pemerintah daerah yang menunjukan lembaga eksekutif dan legislatif adalah pengertian pemerintah daerah dalam arti yang luas.

Peraturan daerah merupakan alat untuk memperlancar jalannya roda pemerintahan. Peraturan daerah juga menunjukan ukuran berhasil tidaknya pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahannya karena dengan peraturan daerah masyarakat bisa melihat masalah masalah yang telah dan akan terjadi pada suatu pemerintahan. Pemerintah daerah sebagai penanggung jawab pelaksanaan pemerintahan dengan sendirinya mempunyai fungsi yang sangat

penting didalam pembuatan peraturan daerah. Sebab pada akhirnya yang harus melaksanakan peraturan daerah yang dibuat bersama-sama dengan dewan perwakilan rakyat daerah adalah pemerintah daerah sendiri sebagai lembaga pelaksana (eksekutif).

Dengan diberlakukannya otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, ini semakin memberi kesempatan kepada pemerintah khususnya daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan cara penyederhanaan rantai birokrasi (Debirokratisasi). Upaya pelaksanaan debirokratisasi yang dilakukan oleh banyak daerah salah satunya ialah debirokratisasi pelayanan perijinan. Hal ini disebabkan karena begitu pentingnya pelayanan perijinan bagi masyarakat, namun dalam kenyataannya pelayanan tersebut masih dianggap birokratis atau berbelit-belit sehingga diperlukan penyederhanaan rantai birokrasi. Penyederhanaan birokrasi perijinan itu dilakukan dengan cara memperpendek atau menyederhanakan struktur organisasi dan prosedur perijinan.

Pemerintah dalam hal ini mengupayakan penyederhanaan proses pelayanan perijinan yang efektif dan efesien dengan merubah status Dinas menjadi Badan. Dengan dibentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, maka diperlukan prinsip pelayanan perijinan dan non perijinan yang prima kepada masyarakat yang mencakup aspek: pelayanan terpadu, cepat dan berkualitas. Dengan diubahnya Dinas Perijinan Kota Malang menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat baik dari aspek biaya maupun waktu pembuatan ijin. Ruwetnya masalah birokrasi perijinan menjadi hambatan terbesar,

hal tersebut disebabkan karena cara berfikir aparat pemerintah yang masih sempit dalam memahami peran mereka dalam pemberian ijin sehingga pelayanan yang diberikan masih jauh dari kesan melayani. Padahal, birokrasi pada era sekarang bukan lagi "raja" melainkan pelayan.

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah, maka hal pertama yang dilakukan oleh pemerintah Kota Malang dalam perbaikan bidang perijinan yaitu dengan cara merubah struktur organisasi dan membenahi prosedur serta kepastian waktu pengurusan ijin. Seperti yang tercantum dalam Peraturan Wali Kota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan, serta Peraturan Wali Kota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Peraturan tersebut memastikan sistem dan prosedur tetap (Protap) pelayanan perijinan. Perubahan regulasi tersebut telah memangkas sejumlah prosedur yang kurang berpihak pada perbaikan pelayanan. Seperti yang ada sekarang ini, dengan pemberlakuan pelayanan terpadu yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T), pemohon ijin tidak perlu waktu yang lama untuk mendapatkan ijin mereka karena harus mendatangi masing-masing dinas yang tempatnya berjauhan, selain itu dalam pemrosesan ijin masih melewati beberapa kasi sehingga dianggap kurang efesien. Dengan dilakukannya perubahan pada mekanisme pelayanannya, sekarang pemohon tidak perlu mendatangi masing-masing dinas karena sudah disediakan loket perwakilan dari masing-masing dinas pada BP2T sehingga waktu yang dibutuhkan juga semakin sedikit. Selain itu

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu juga memperbaiki efisiensi dan efektivitas kinerja internalnya. Pertama, melalui penerapan sistem informasi manajemen (SIM) perijinan. Yakni, berupa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pemrosesan ijin. BP2T melakukan otomatisasi pelayanan yang terkoneksi langsung antarbagian dan dengan instansi di luar Badan Perijinan Terpadu. Melalui penerapan SIM, pengguna pelayanan bisa mengetahui dengan mudah status ijin dan prosesnya secara transparan. Bagi petugas, SIM telah mempercepat pelayanan sekaligus memudahkan fungsi kontrol atasan. Selain itu perbaikan mutu pelayanan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dilakukan melalui sertifikasi ISO 9001-2000 untuk penjaminan kualitas pelayanan. Penerapan sistem manajemen mutu tersebut dilakukan bergandengan dengan penerapan SIM. Maksudnya, untuk semakin memudahkan kontrol kualitas pelayanan dan sistematisasi prosedur. Selain itu, untuk menjaga komitmen terhadap jaminan peningkatan mutu.

Dalam rangka untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pelayanan perijinan dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh Pemerintah maupun Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara negara, akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut saat

ini masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dianggap kurang berkualitas, karena selama ini yang dirasakan oleh masyarakat yaitu bahwa pelayanan tersebut rumit serta banyak memakan waktu dan biaya yang banyak. Hal tersebut sangat berbeda dengan teori pelayanan publik yang selalu mengedepankan kedisiplinan, transparansi, efesiensi, efektifitas, serta tanggung jawab.

Buruknya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat selama ini sebelum adanya pelayanan satu pintu dikarenakan oleh adanya kendala waktu, tempat, biaya dan aparat itu sendiri. Moenir (2001:41) menyatakan bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah adalah disebabkan oleh hal-hal berikut:

a. Kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibanya wajar dari ini adalah tidak adanya disiplin kerja.
b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup mekipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja,

berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain "menjual" jasa pelayanan.

e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standart yang telah ditetapkan.

f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya hasil pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Anggapan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia ditandai oleh hal-hal sebagai berikut:

a. Tidak adanya kepastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Prosedur pelayanan dan hak warga sebagai pengguna.

b. Banyaknya biro jasa hampir disetiap instansi pelayanan publik yang menunjukkan besarnya *opportunity cost* bagi masyarakat untuk mengurus pelayanan publik.

c. Adanya deskriminasi pelayanan oleh para pejabat birokrasi baik menyangkut faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama.

d. Rendahnya peranan masyarakat dan *stakeholders* dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pemerintah memonopoli pengaturan, penyelenggaraan, distribusi dan pemantauan sehingga masyarakat ditempatkan sebagai pengguna yang pasif.

e. Birokrasi dan pejabatnya sering gagal menempatkan dirinya sebagai abdi masyarakat dan justru menjadikan dirinya sebagai penguasa yang lebih

menuntut pelayanan daripada melayani masyarakat. (Dwiyanto dalam Supriyono, 2003:38).

Badan pemerintah sebagai suatu organisasi mutlak memerlukan suatu badan/ organ/aparat yang dinamakan birokrasi. Namun birokrasi di Indonesia selama ini mempunyai citra yang buruk bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, hal ini disebabkan karena selama ini birokrasi selalu identik dengan suatu hal yang mempersulit masyarakat. Oleh karena itu untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Indonesia, langkah yang harus dilakukan adalah dengan melakukan reformasi terhadap birokrasi itu sendiri. Salah satu usaha reformasi birokrasi itu adalah dengan melakukan pemotongan atau penyederhanaan birokrasi atau bisa disebut dengan istilah "*Debirokratisasi*".

Birokrasi itu tidak bisa dihilangkan tetapi perlu dikurangi peranannya, seperti yang dikemukakan oleh Kartasapoetra (1994:24) yang mengungkapkan bahwa, banyak orang yang berpikiran demikian salah bahwa birokrasi itu lebih baik dihilangkan saja, pikiran demikian tentunya disertai alasan-alasan:

a. Birokrasi yang berkembang menjadi besar/kuat sulit untuk dikontrol;
b. Karena kelakuan para birokratnya dan berbelit-belitnya prosedur yang harus ditempuh akan menjadi penghambat penyelesaian masalah-masalah yang timbul di masyarakat.
c. Birokrasi yang tidak terkontol cenderung akan menjadi momok karena apabila telah merasuk dalam kehidupan para birokrat dan sebagian besar aparatur Negara dan masyarakat, cita-cita atau kemurnian pasal-pasal UUD 1945 dan nilai-nilai Pancasila akan dikesampingkan;

d. Birokrasi di dunia ketiga, berdasarkan serangkaian analisis dan penelitian-penelitian para pakar, relative banyak menjurus pada patrimonalisme yang kuat, tidak efektif, jauh dari efesiensi dan kadang-kadang meremehkan Undang-undang, cenderung korup, pengimpor kemewahan dan sangat negatif para birokratnya cendrung pemarah bila berhadapan dengan kontrol;

e. Birokrasi yang tidak terkontrol dapat menjadi patrimonial otoriter dan asasnya bukan lagi kesepakatan dan kehasilgunaan, melainkan menimbulkan berlangsungnya klik-klikan sehingga akan banyak merugikan orang yang tidak termasuk kliknya, walaupun orang-orang itu memiliki keahlian dan pengalaman yang cukup sehingga berkemampuan memecahkan masalah.

f. Timbulnya kebanggaan para birokrat bahwa mereka adalah orang-orang yang serba tahu, padahal dengan berkembangnya dunia pengetahuan dan spesialisasi, banyak kemungkinan para birokrat yang berpandangan demikian tidak mengetahui secara mendetail pekerjaan bawahannya.

Alasan-alasan diatas yang kemungkinan besar digunakan sebagai alat pemukul birokrasi karena pengetahuan masyarakat tentang birokrasi belum mendalam atau samar-samar, sehingga berpikiran salah bahwa birokrasi sebaiknya dihilangkan saja.

Birokrasi tidak mungkin dihilangkan, yang mungkin adalah mengurangi atau memperbaiki peranannya, karena birokrasi merupakan tipe organisasi yang didalamnya terdapat suatu tata kerja yang telah ditentukan dalam suatu peraturan yang selalu dilaksanakan dengan sepenuhnya, pengurangan peranan atau

perbaikan akan dapat menghilangkan alasan-alasan buruk sebagai dikemukakan diatas.

Birokrasi yang ideal (berdasarkan teorinya) adalah yang mutakhir (sesuai dengan kemajuan), berdaya guna, mengayomi kepentingan semua stratifikasi dan golongan dalam satu Negara, jadi birokrasi dapat pula disebut sebagai satu-satunya alat dalam masyarakat modern yang mampu mengantar Negara ke modernisasi. Perlu untuk diperhatikan, modernisasi yg bagaimana yang akan dicapai, tentunya alat itu (birokrasi) harus disetel, disesuaikan dengan falsafah yang berlangsung dan UUD yang berlaku. Sehingga peranan birokrasi tidak tidak menyimpang dari nilai-nilai pancasila dan perilaku serta segala tindak kebijaksanaannya sejalan dan searah dengan kemurnian makna pasal-pasal UUD 1945, dengan demikian untuk menyelenggarakan Administrasi Negara/Tujuan pembangunan Nasional guna melancarkan tercapainya tujuan nasional/Tujuan Nasional dengan penuh keberhasilan perlu dilakukan *debirokratisasi,* sehingga para birokrat dan aparatur pemerintahan berperilaku dan melakukan tindakan-tindakan kebijaksanaannya lebih mementingkan kepentingan rakyat yang banyak daripada mendahulukan kepentingan pribadi/sendiri, mengayomi semua stratifikasi, golongan dan warga masyarakat pada umumnya, dan hal demikian dapat menimbulkan partisipasi dari masyarakat dalam bentuk kerjasama dan kegotong royongan yang meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai Debirokratisasi dalam sebuah skripsi yang berjudul **"Debirokratisasi Perijinan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang)".**

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dicermati dan dianalisis dalam penelitian ini yaitu berhubungan dengan pelaksanaan dari konsep debirokratisasi perijinan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang sebagai pelaksanaan Otonomi Daerah untuk meningkatkan pelayanan publik. Masalah yang akan dicermati dapat kami rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan Debirokratisasi Perijinan di Kota Malang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik?
2. Bagaimanakah dampak penerapan debirokratisasi terhadap kualitas pelayanan Badan Perijinan Terpadu Kota Malang?
3. Faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat pelaksanaan debirokratisasi perijinan Pemerintah Kota Malang?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelaksanaan debirokratisasi perijinan Kota Malang Dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis dampak penerapan debirokratisasi terhadap kualitas pelayanan Badan Perijinan Terpadu Kota Malang.
3. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan debirokratisasi perijinan pada Pemerintah Kota Malang.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai pentingnya reformasi birokrasi dalam rangkan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan melalui pemotongan atau memperpendek rantai birokrasi pada Badan Perijinan Terpadu dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

b. Menambah wawasan bagi pembaca khususnya dan masyarakat pada umumnya mengenai pentingkanya dilakukan melalui pemotongan atau memperpendek rantai birokrasi pada Badan Perijinan Terpadu.

c. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan konsep reformasi birokrasi dan menjadi bahan komparasi bagi penelitian lain yang berkeinginan mengkaji masalah reformasi birokrasi perijinan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Instansi:

a. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas Pendidikan Tinggi khususnya Universitas Brawijaya Malang.

b. Sebagai sarana untuk memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi melalui penerapan pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Perijinan Terpadu Kota Malang.

c. Diharapkan dapat menjadi masukan (*Input*) bagi Pemerintah Daerah Kota Malang dalam perumusan dan implementasi kebijakan reformasi birokrasi perijinan.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I : Pendahuluan

Menjelaskan tentang latar belakang dan perumusan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang bisa diperoleh dari hasil penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang bisa diperoleh dari hasil penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Menjelaskan bagaimana teori yang mendukung untuk dijadikan landasan ilmiah yang berkaitan dengan judul dan keseluruhan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III : Metode Penelitian

Menjelaskan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini secara berturut-turut dibahas mengenai metode penelitian, jenis penelitian, sumber data dan analisa data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Menjelaskan hasil dari pembahasan data yang diperoleh selama mengadakan penelitian yang meliputi penyajian data dan analisis data.

BAB V : Penutup

Menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait dengan hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Birokrasi

2.1.1 Pengertian Birokrasi

Menurut Samodra Wibawa (2005:327), Birokrasi adalah organisasi besar, mengusung missi berskala besar, dikerjakan oleh banyak orang/personil/pegawai. Birokrasi berasal dari kata “biro” (kantor) dan “krasi” (pemerintahan, pengelolaan masyarakat). Jadi birokrasi dapat diartikan sebagai pemerintahan yang dilakukan dari/di kantor, bukan dari/di jalanan, bukan dari/di sawah atau dari/di medan perang. Dan ”kantor” berkonotasi dengan: dokumen, kertas, tulisan, rapi, tertata, terencana, terdidik (*well educated*), berperadaban (*Civiliced*) dan lain-lain. Jadi dapat disimpulkan birokrasi adalah pemerintahan atau pengelolaan masyarakat yang dilakukan secara tertulis, terencana, terdokumentasi secara rapi dan dilakukan oleh orang-orang yang terdidik dan/ beradab. Konsekuensi dari aktivitas yang terencana, tertulis dan terdokumentasi adalah bahwa aktivitas itu dapat diukur keberhasilan atau kegagalannya.

Ada cara lain dalam mendefinisikan birokrasi, yakni bahwa birokrasi itu implemen(ta)tor kebijakan publik. Dalam sebuah sistem polotik yang demokratis, semua warga membuat kebijakan bagi dirinya sendiri (kebijakan publik) dengan berbagai cara dan media seperti disebut diatas. Begitu kebijakan diputuskan, maka birokrasi akan menjalankan kebijakan tersebut. Birokrasi tidak membuat kebijakan, melainkan melaksanakannya. Dengan “mata tertutup” atau dengan “kacamata kuda”. Kalau kebijakan itu bilang A maka birokrasi harus mengerjakan A, kalau X, maka X. Birokrasi, dalam sistem yang demokratis, tidak boleh

diskriminatif dalam melakukan tindakan melayani dengan baik warga dari partai anu, tetapi mempermainkan, menelantarkan, berbelit-belit dalam melayani simpatisan dari partai lain. Kecuali kalau kebijakan atau aturan yang dibuat oleh warga (lewat politisi dan pemerintah) memang menyuruh birokrasi untuk "deskriminatif", misalnya memungut pajak dari orang kaya, dan sebaliknya menyumbangkan beras kepada orang miskin. Birokrasi adalah pelaksana (implementator), tidak bertanggung jawab terhadap dampak dari kebijakan yang telah dilaksanakannya secara patuh dan taat asas.

Tetapi birokrat (anggota birokrasi, orang yang berada didalam birokrasi) harus mempertanggung jawabkan semua sepak terjangnya kepada politisi/pemerintah. Pemerintahlah, bukan rakyat, yang memberikan order, perintah, komando, pesanan kepada birokrasi. Tanggung jawab atau akuntabilitas birokrasi adalah kepada pemerintah, bukan kepada rakyat. Jadi, kalau birokrasi diharuskan untuk berorientasi kepada masyarakat, maka orientasinya kepada masyarakat itu dilakukan karena memang disuruh politisi/pemerintah. Birokrasi berorientasi kepada masyarakat (bukan kepada pemerintah) adalah dalam rangka menjalankan amanat pemerintah sendiri.

Dimata rakyat bobroknya birokrasi adalah tanggung jawab pemerintah, bukan tanggung jawab birokrasi itu sendiri. Pemerintah pemeilik birokrasi, pemerintah pulalah yang menentukan *abang ijo* (merah-hijau)nya birokrasi itu. Karena itu adalah ucapan seorang presiden yang bodoh, ketika dia mengumumkan bahwa birokrasi kita seperti keranjang sampah, dan berbarengan dengan itu dia tidak melakukan apa-apa disatu pihak dan merasa sama sekali tidak bersalah dengan kinerjanya birokrasi yang seperti itu dipihak lain.

Menurut Samodra Wibawa (2005:328) terdapat tiga masalah besar yang melekat pada birokrasi, sekalipun masalah-masalah itu bukannya tidak terpecahkan:

1. Birokrasi berisi manusia, mereka bukan mesin, mereka tidak bisa 100% netral dan taat asas. Mereka punya kepentingan (pribadi, teman, keluarga, kelompok, keluarga besar, partai, dll) dan pasti akan berusaha jika mampu, ada kesempatan tidak malu untuk memenuhi kepentingan itu. Usaha memenuhi kepentingan dapat dijadikan birokrat bersikap diskriminatif, dan tidak taat asas. Juga mendorong seorang birokrat untuk memperbesar "kerajaan" birokrasinya (*empire building*) atau memperbesar jumlah anggarannya dengan cara membujuk politisi atau pemerintah. Selain itu, ketika mereka sebagai mesin politik harus efesien, sederhana, pada saat itu mereka sebagai manusia yang memiliki *self interest* bertindak boros, berbelit, diskriminatif, karena dengan cara inilah para birokrat memperoleh penghasilan yang lebih banyak. Masalah ini dapat diatasi dengan:
    a. Pemerintah harus memenuhi semua kepentingan birokrat dalam batas yang "wajar", seperti penghasilan, jaminan kesehatan dan hari tua, ketersediaan perumahan, kendaraan, pendidikan anak-anak, dll.
    b. Pemerintah harus mengawasi semua birokrat dengan ketat. Ini membutuhkan birokrasi baru, yakni badan-badan pengawasan.
    c. Politisi tidak perlu malu-malu untuk mengganti pegawai negeri dengan pegawai kontrak untuk menjalankan roda birokrasi guna merealisir visi dan misi mereka, karena pegawai kontrak jika mereka mengusung *self interests* jauh lebih mudah dipecat daripada pegawai negeri.

2. Kinerja birokrasi dan birokrat kadang-kadang tidak dapat diukur. *Order* yang mereka terima dari pemerintah seringkali abstrak, seperti meningkatkan kecerdasan anak, menjaga keamanan, menciptakan manusia seutuhnya dan mensejahterakan seluruh manusia, dll. Karena sulit diukur, birokrasi menjadi tidak terkontrol. Sebaliknya, sistem tidak insentif yang dapat memotivasi para birokrat untuk bertindak cermat, hemat, disiplin dan adil (tidak diskriminatif) sulit untuk dibuat. Cara mengatasi masalah ini:
   a. Pemerintah harus membuat indikator kinerja dari birokrasi seoprasional, serinci mungkin. Seperti membangun jalan yang ada indikatornya (misalnya selama 6 bulan dapat menyelesaikan jalan sepanjang 5 Km dengan kualitas A), maka pemerintah harus berusaha untuk merumuskan indikator-indikator semacam ini untuk semua tugas yang diserahkan pelaksanaanya kepada birokrasi. Saat ini sudah ada usaha kearah itu, yakni dengan diterapkannya "anggaran berbasis kinerja".
   b. Terkait dengan sistem insentif untuk pegawai pemerintah haruslah berbasis kinerja. Pegawai pemerintah mestinya "pegawai kontrakan", yang digaji atas dasar prestasi yang mereka raih, bukan atas dasar kesetiaan mereka kepada Negara atau pemerintah, apalagi atasan mereka (secara pribadi) semata-mata.
3. Kebijakan yang dibuat oleh politisi/pemerintah seringkali sudah kadaluarsa. Pemerintah seringkali telat dalam membuat kebijakan. Akibatnya jika birokrasi taat asas terhadap kebijakan yang dibuat secara terlambat ini, mungkin justru malah dampak negatif yang akan dihasilkannya. Misalnya terjadi banjir atau kebakaran, maka jika birokrasi harus menunggu perintah

politisi, yang mungkin baru dikeluarkan setelah berjam-jam atau berhari-hari melakukan sidang dan rapat serta lobi, bisa ketika birokrasi bertindak, korban sudah berjatuhan sangat banyak. Solusi:

a. Berikan wewenang tertentu kepada birokrasi, birokrasi perlu diberi ruang gerak tersendiri, yang leluasa tetapi tidak "kebablasan". Ruang gerak itu harus dibatasi sedemikian rupa, sehingga para politisi atau pemerintah tetap melakukan pertanggungjawaban politisi/demokratis kepada para warga Negara atas penampilan birokrasi tersebut.
b. Dalam kasus-kasus tertentu ketika para politisi sedang berproses merumuskan kebijakan, birokrasi dapat mulai bertindak, tetapi tindakan tersebut harus dilaporkan kepada politisi melalui suatu *public hearing* (konsultasi publik).

Konsep birokrasi yang dikemukakan Max Waber dalam Martin Albrow (2005:39) tampak dalam identifikasinya birokrasi patrimonial, jenis birokrasi lain yang terpisash dari tipe yang rasional. Birokrasi tipe patrimonial berbeda dengan birokrasi tipe rasional, terutama karena para pejabat yang bekerja didalam birokrasi patrimonial tidak sebebas orang-orang yang diangkat secara kontraktual. Waber menemukan contoh-contoh tersebut dalam Imperium Romawi terakhir, Mesir Kuno dan Imperiun Bezantium. Tetapi hakikat sesungguhnya dari gagasan birokrasi patrimonial terletak pada keberadaan suatu badan. Konsep tentang pejabat (*Beamter)* merupakan dasar bagi konsep tentang birokrasi. Hal ini diperkuat dengan seringnya Waber dalam berbagai kesempatan menggunakan isti *Beamtetum* (staf pegawai) sebagai suatu alternatif bagi birokrasi.

Waber banyak sekali menulis tentang kedudukan pajabat dalam masyarakat modern. Baginya, hal itu merupakan tipe peranan social yang semakin penting. Ciri-ciri yang berbeda dari peranan ini ialah, pertama bahwa seorang yang memiliki tugas-tugas yang khusus; dan kedua, bahwa fasilitas dan sumber yang diperlukan untuk memenuhi tugas itu diberikan oleh orang lain, bukan oleh pemegang peranan itu. Dalam hal ini, pejabat memiliki posisi yang sama dengan pekerja pabrik hanya saja pejabat memiliki otoritas, dan ini merupakan cirri yang membedakannya dari pekerja. Ciri pokok dari pejabat Birokrasi adalah karena ia (pejabat) sebagai orang yang diangkat. Dengan mengatakan ini, Waber telah hamper sampai pada definisi umum yang dikenakan terhadap birokrasi. Ia menulis, "tidak ada pelaksanaan otoritas yang benar-benar birokratis, yakni semata-mata melalui pejabat yang dibayar dan diangkat secara kontraktual". Konsep birokrasi Waber dapat dirangkum didalam jenis definisi berikut ini: yang dimaksud birokrasi ialah badan administratif tentang pejabat yang diangkat. Waber juga memandang birokrasi sebagai hubungan kolektif bagi golongan pejabat, suatu kelompok tertentu dan berbeda, yang pekerjaan dan pengaruhnya dapat dilihat di semua jenis organisasi.

Waber dalam Martin Albrow (2005:44) mengemukakan staf administratif birokratis, sebagai birokrasi dalam bentuknya yang paling rasional, terlebih dahulu mempersyaratkan proposisi-proposisi tentang legitimasi dan otoritas, serta memiliki ciri-ciri berikut:

1. Para anggota staf bersifat bebas secara pribadi, dalam arti hanya menjalankan tugas-tugas impersonal sesuai dengan jabatan mereka.
2. Terdapat hierarki jabatan yang jelas

3. Fungsi-fungsi jabatan ditentukan secara tegas
4. Para pejabat diangkat berdasarkan suatu kontrak
5. Para pejabat dipilih berdasarkan kualifikasi professional, idealnya didasarkan pada suatu diploma (ijazah) yang diperoleh melalui ujian.
6. Para pejabat memiliki gaji dan biasanya juga dilengkapi hak-hak pensiun.
7. Pos jabatan adalah lapangan kerja yang pokok bagi para pejabat.
8. Suatu struktur karir dan promosi dimungkinkan atas dasar senioritas dan keahlian (merit), serta menurut pertimbangan keunggulan (superior).
9. Pejabat sangat mungkin tidak sesuai dengan pos jabatan maupun dengan sumber-sumber yang tersedia di pos tersebut.
10. Pejabat tunduk pada sistem disiplin dan kontrol yang seragam.

Sepuluh cirri dari tipe birokrasi ideal, murni atau paling rasional yang diperkenalkan oleh Max Waber ini merupakan jenis staf administratif yang sering kali diacukan pada *tout court* (sebutan pasangannya) sebagai 'birokrasi'.

Berdasarkan etimologinya, kata birokrasi berasal dari kata *bureau* yang berarti *kantor* atau *meja*, krasi berasal dari kata *kratia* yang berarti *pemerintahan*. Dengan demikian maka birokrasi secara utuhnya berarti: pelaksanaan perintah-perintah secara organisatoris yang harus dilaksanakan sedemikian rupa dan secara sepenuhnya pada pelaksanaan pemerintahan melalui Instansi-instansi atau kantor-kantor.

Birokratisasi dalam pemerintahan dengan demikian dapat diartikan bahwa untuk menjalankan pemerintahan itu pihak pemerintah telah membentuk badan-badan pemerintahan yang harus menjalankan ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan yang serba ketat, prosedur atau tata cara lainnya yang diperlukan guna

mencapai tujuan, yang dalam pelaksanaannya harus dipatuhi oleh segenap badan/instansi dan aparat-aparat pelaksana pemerintahan.

Adapun menurut Drs. Soekarno K. dalam Kartasapoetra (1994:2) "*Pengetahuan Dasar Administrasi Modern*" dikemukakan bahwa:

> Dipandang dari sudut administrasi, birokrasi berarti *badan administrasi* (administrative body). Alasannya ialah bahwa untuk menyelenggarakan kerja, baik dibidang pemerintahan ataupun swasta sangat diperlukan suatu organ, badan atau aparat. Sebab tanpa organ, badan atau aparat tersebut, tujuan yang dikehendaki tidak akan dapat tercapai. Dan badan tempat dimana kerjasama terselenggara itu dinamakan *birokrasi* atau *badan administrasi*.

Max Waber (1947) dalam "*The Theory of Social and Economic Organizational"* sebagai seorang pelopor terkemuka pengembang teori birokrasi telah menampakkan dengan nyata tentang perilaku social yang berkaitan dengan birokrasi tersebut, yang tujuannya bersifat teknis dan mengidentifikasi sifat-sifat dasar khusus bentuk yang formal, antara lain:

a. Kegiatan reguler yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi dengan dukungan distribusi tugas-tugas resmi yang dipertanggung jawabkan secara kokoh kepada para oficialnya;
b. Organisasinya mengikuti prinsip-prinsip hirarki;
c. Operasi-operasinya terencana yang baik, dilakukan harus secara teratur yang diatur oleh sistem yang konsisten dari peraturan-peraturan abstrak untuk diterapkan pada kasus individual;
d. Para petugas yang ideal akibatnya melakukan kerja secara formalitas, seakan-akan tidak mempunyai kepribadian tanpa emosi;

e. Pengangkatan pegawai dalam organisasi tersebut didasarkan atas kualifikasi teknis dan tidak mudah terkena pemutusan hubungan kerja yang sewenang-wenang;

f. Ditinjau dari sudut pandangan teknis yang murni, birokrasi pada umumnya memiliki tingkat daya hasil tertinggi.

Dengan memperhatikan pendapat-pendapat diatas, birokrasi itu memang sangat diperlukan bagi keberhasilan pelaksanaan instansi-instansi atau perkantoran-perkantoran, akan tetapi karena adanya *kekakuan dalam pelayanan terhadap masyarakat,* yang menjadikan urusan atau hal yang segera atau penting sekali dilakukan dirasakan oleh yang berkepentingan sangat menghambat waktu, akhirnya ada atau timbul anggapan bahwa birokrasi itu tidak baik, bahkan ada yang sampai beranggapan bahwa birokrasi itu tidak baik, bahkan ada yang sampai beranggapan bahwa birokrasi itu tidak baik, bahkan ada yang sampai beranggapan bahwa birokrasi itu perlu disingkirkan. Pendapat yang berkepentingan yang terakhir ini sama sekali keliru, karena apabila birokrasi itu dihilangkan, bagaimana instansi-instansi atau perkantoran-perkantoran dapat menjalankan operasionalnya. Kalau birokrasi itu perlu mendapatkan perbaikan yang artinya disesuaikan dengan kondisi yang sedang berlangsung.

The Liang Gie dalam "Kamus Administrasi", terbitan PT Gunung Agung, mengemukakan ciri-ciri birokrasi sebagai berikut:

a. Adanya pelaksanaan prinsip-prinsip organisasi dengan sepenuhnya.

b. Adanya peraturan-peraturan yang benar-benar ditaati.

c. Para pekabat bekerja dengan penuh perhatian dan kemampuannya.

d. Para pejabat terikat oleh disiplin

e. Para pejabat diangkat berdasarkan syarat-syarat teknis yang dinyatakan melalui ujian atau ijazah.

f. Adanya pemisahan yang tegas antara urusan dinas dengan urusan pribadi.

Dalam buku "*Dasar-dasar Office Management"* karangan Prof. Dr. Prajudi Atmosudirdjo, SH. yang diterbitkan UNTAG University Press (1971), antara lain dikemukakan bahwa birokrasi mempunyai 3 arti, jelasnya:

a. Birokrasi sebagai suatu tipe organisasi:

   Sebagai suatu organisasi tertentu, birokrasi cocok sekali untuk melaksanakan dan menyelenggarakan suatu macam pekerjaan yang terikat pada peraturan-peraturan yang bersifat rutin, artinya volume pekerjaan besar akan tetapi sejenis dan bersifat berulang-ulang, dan pekerjaan yang memerlukan keadilan merata dan stabil.

b. Birokrasi sebagai sistem, yang artinya birokrasi adalah suatu sistem kerja yang berdasar atas tata hubungan kerjasama antara jabatan-jabatan (pejabat-pejabat) secara langsung kepada persoalannya dan secara formal serta berjiwa tanpa pilih kasih atau tanpa pandang bulu.

c. Birokrasi sebagai jiwa kerja, dalam hal ini merupakan jiwa kerja yang kaku, sebab cara bekerjanya seolah-olah seperti mesin, ditambah lagi dengan disiplin kerja yang ketat/keras dan sedikitpun tidak mau menyimpang dari apa yang diperintahkan atasan atau yang telah ditetapkan oleh peraturan-peraturan.

Banyak orang yang berpikiran salah bahwa birokrasi itu lebih baik dihilangkan saja, pikiran demikian tentunya disertai alasan-alasan:

a. Birokrasi yang berkembang menjadi besar/kuat sulit untuk dikontrol;

b. karena kekakuan para birokratnya dan berbelit belinya proses yang harus ditempuh akan menjadi penghambat penyelesaian masalah-masalah yang timbul dimasyarakat;
c. Birokrasi yang tidak terkontrol cenderung akan menjadi momok karena apabila telah merasuk dalam kehidupan para birokrat dan sebagian besar aparatur Negara dan masyarakat, cita-cita atau kemurnian pasal-pasal UUD 1945 dan nilai-nilai Pancasila akan dikesampingkannya;
d. Birokrasi didunia ketiga, berlandaskan serangkaian analisis dan penelitian-penelitian para pakar, relatif banyak menjurus pada patrimonalisme yang kuat, tidak efektif, jauh dari efesiensi dan kadang meremehkan Undang-undang, cenderung korup, pengimpor kemewahan dan sangat negative para birokratnya cenderung pemarah bila berhadapan dengan kontrol;
e. Birokrasi yang tidak terkontrol dapat menjadi patrimonial otoriter dan asasnya bukan lagi kepakaran dan hasilgunaan, melainkan menimbulkan berlangsungnya klik-klikan sehingga akan banyak merugikan orang yang tidak termasuk klikannya, walaupun orang-orang itu memiliki keahlian dan pengalaman yang cukup sehingga berkemampuan memecahkan masalah-masalah;
f. Timbulnya kebanggaan pada para birokrat bahwa mereka adalah orang-orang yang serba tahu, padahal dengan berkembangnya dunia pengetahuan dan spesialisasi, banyak kemungkinan para birokrat yang berpandangan demikian tidak mengetahui secara mendetail pekerjaan bawahannya;

Alasan-alasan diatas yang kemungkinan besar digunakan sebagai alat pemukul organisasi karena pengetahuan mereka tentang birokrasi belum mendalam atau masih samar-samar, sehingga berpikiran salah bahwa birokrasi dihilangkan saja.

Birokrasi tidak mungkin dihilangkan, tapi yang mungkin adalah mengurangi atau memperbaiki peranannya. Hal ini disebabkan birokrasi merupakan tipe organisasi yang didalamnya terdapat suatu tata kerja yang telah ditentukan dalam suatu peraturan yang selalu dilaksanakan dengan sepenuhnya, pengurangan peranan atau perbaikan akan dapat menghilangkan alasan-alasan buruk sebagai dikemukakan diatas. Jika ditinjau dari administrasi birokrasi berarti *badan organisasi* (administrative body) yang berfungsi sebagai penyelenggara kerja pemerintahan, tanpa adanya organ, badan atau aparat maka tujuan Nasional ataupun Tujuan Pembangunan Nasioanal di Indonesia tidak akan tercapai. Pada hakikatnya birokrasi merupakan badan tempat dimana kerjasama untuk mencapai tujuan (nasional atau pembangunan nasional) (Kartasapoetra, 1994:24).

Jadi Birokrasi yang ideal adalah yang sesuai dengan kemajuan, berdaya guna, serta mengayomi semua kepentingan masyarakat tanpa deskriminasi. Birokrasi harus dibuat untuk melayani dan memepermudah pelayanan terhadap masyarakat. Sedangkan pada aspek mentalitas para birokrat perlu ditumbuhkan sikap sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pihak yang harus dilayani masyarakat.

2.1.2 Aspek Utama Birokrasi

Menurut Prof. Dr. Yaremias T. Keban (2008:251), untuk membangun kemampuan dan komitmen birokrasi itu diperlukan empat *leverage point*, yaitu membangun visi, manusia, sistem, dan lingkungan birokrasi:

a. Membangun Visi Birokrasi

Meski misi tiap birokrasi berbeda seharusnya diarahkan kepada suatu visi umum yang sama agar terwujud masyarakat yang adil, sejahtera, dan sejajar dengan bangsa lain.

b. Membangun Manusia Birokrasi

Dalam membangun manusia yang birokrasi, aspek strategis pertama yang harus dibenahi adalah kualitas kepemimpinan birokrasi. Aspek ini harus dibenahi melalui *Leadership development* suatu investasi yang paling bernilai dalam institusi. Aspek strategis kedua adalah meningkatkan kualitas para manajer publik disemua tingkat, para manajer publik adalah pejabat yang memiliki fungsi utama *to do things right.*

c. Membangun Sistem Birokrasi

Ada tiga aspek strategis dari sistem birokrasi yang harus dibenahi. Pertama adalah pembenahan struktur, pembenahan struktur ini menyangkut pengaturan differensiasi (vertical dan horizontal), sistem disperse otoritas, dan tingkat formalisasi (keban, 2004). Aspek kedua adalah menerapkan strategi yang tepat, seharusnya diterapkan strategi stabilitas (*stability),* atau strategi pemangkasan (*retrenchment).* penerapan strategi ini fungsi manajemen memainkan peran yang sangat vital tidak hanya dalam mengatus struktur dan kestabilan sistemnya, tetapi juga melindungi organisasi dari ancaman lingkungan, dan mengisi peluang yang ada pada lingkungan.

d. Membangun Lingkungan Birokrasi

Pengaruh lingkungan, baik dalam arti lingkungan yang member peluang maupun yang menjadi penghambat bagi organisasi publik, telah lama

mendapatkan perhatian para ahli perencana dan manajemen. Di Indonesia kinerja birokrat yang menjalankan fungsi eksekutif sangat dipengaruhi oleh dua lingkungan kekuasaan yaitu kekuasaan legislatif dan yudikatif.

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek utama untuk membangun kemampuan dan komitmen birokrasi yaitu dilakukan dengan cara, membangun visi birokrasi, manusia birokrasi, sistem birokrasi dan lingkungan birokrasi.

2.2 Birokratisasi

2.2.1 Pengertian Birokratisasi

Menurut Kartasapoetra (1994, hal 2) *Birokratisasi* berasal dari kata *Birokrasi* yang berarti pengorganisasian yang dilakukan pada umumnya oleh pemerintah atau organisasi pemerintah yang didalamnya terdapat suatu tata kerja yang telah ditentukan dalam suatu peratutan yang harus dilaksanakan dengan sepenuhnya.

Sedangkan menurut Waber, Birokratisasi merupakan prasyarat bagi pembangunan ekonomi dan upaya penciptaan industri modern. Tanpa adanya birokrasi tidak mungkin dicapai ekonomi modern yang berkelanjutan, industrialisasi yang cepat dan "*take-off into selfsustained growth*" (Giddens, 1985:195).

2.2.2 Pola Birokratisasi

Menurut Evers dalam Sofian Effendi (1987) membedakan tiga pola birokrasi yaitu sebagai berikut:

a. Birokratisasi sebagai proses rasionalisasi prosedur pemerintahan dan aparat administrasi negara.

b. Proses birokratisasi dalam bentuk peningkatan jumlah pegawai negeri dan pembesaran organisasi pemerintah.
c. Birokrasi sebagai proses perluasan kekuasaan pemerintah dengan maksud mengontrol kegiatan ekonomi, politik dan sosial masyarakat dengan peraturan, regulasi, dan tidak perlu pemaksaan. Proses ini disebut Evers birokratisasi Orwell atau Orwellisasi.

Pola birokratisasi ini digunakan untuk mengukur tingkat birokratisasi di Indonesia serta digunakan untuk membandingkan dengan beberapa Negara yang lain.

2.3. Debirokratisasi

2.3.1 Pengertian Debirokratisasi

Menurut G. Kartasapoetra (1994:6), debirokratisasi artinya mengubah dalam arti menyesuaikan:

a. Prosedur yang biasanya harus ditempuh secara berliku-liku dan menyulitkan, yang umumnya melesukan kegairahan, kegiatan dan kadang-kadang mematikan kreativitas, menjadi prosedur yang tidak bertele-tele yang memberikan kemudahan-kemudahan, kegairahan kegiatan dan menimbulkan kreativitas-kreativitas baru dari para insan pembangunan yang justru ingin dilihat, merasakan dan menikmati keberhasilan pembangunan tersebut.
b. Prosedur birokrasi yang pada umumnya memerlukan pembiayaan tinggi (*high cost*), menjadi prosedur yang mantap dan singkat (wajar) ditempuh sehingga lebih meringankan dalam pembiayaan (*low cost*).
c. Prosedur birokrasi yang bertele-tele sering menimbulkan stagnasi dalam arus barang, arus jasa, arus dokumen, di samping pula menimbulkan daya

serap yang rendah dari para aparatur dalam melaksanakan pembangunan, penikmatan pembangunan dapat cepat terwujud dan dirasakan oleh segenap warga masyarakat.

d. Prosedur birokrasi selain bertele-tele akan memaku para birokratnya dibelakang meja tulisnya sehingga komunikasi menjadi sempit selain laporan yang akan diterima hanya dari sepihak (para petugas pengawasannya). Dengan dilakukannya debirokratisasi maka pimpinan instansi, pimpinan perkantoran, demikian pula setiap anggota aparaturnya pengemban fungsi dan tugas-tugas tertentu akan turun ke bawah (masyarakat) untuk meluaskan komunikasi serta melakukan pendekatan-pendekatan dengan masyarakat. Dengan demikian laporan tidak hanya diperoleh dari satu pihak melainkan dari dua pihak, sehingga pertimbangan-pertimbangan untuk mengambil suatu keputusan guna memperlancar pelaksanaan pembangunan dapat lebih cepat dan lebih mengena pada sasarannya

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa debirokratisasi merupakan usaha untuk mengubah prosedur yang biasanya harus ditempuh secara berliku-liku dan menyulitkan menjadi semakin sederhana dan cepat.

2.3.2 Perlunya Dilakukan Debirokratisasi

Birokrasi itu penting sebagai badan administrasi yang dapat menjamin keteraturan, ketertiban dan kelancaran-kelancaran upaya kegiatan dalam mencapai tujuan. Baik itu berlangsungnya di kalangan pemerintah maupun kalangan swasta.

Birokrasi yang digunakan Max Waber yang mengembangkan suatu model struktur organisasi normal memang dari segi titik pandang teknis yang murni

memiliki tinfkat efesiensi yang sedemikian tinggi, akan tetapi karena ditinjau manusiawi dan kurang dapatnya menyesuaikan diri dengan dinamika sera perkembangan-perkembangan yang sedang berlangsung, seperti misalnya:

a. Mengharuskan mereka para pejabat atau petugasnya, dengan disiplin mati, selalu berada dibelakang meja kerjanya;
b. Mengharuskan mereka para pejabat atau petugasnya, dengan disiplin mati, menjalankan segala peraturan perundangan yang telah ditetapkan walaupun peraturan perundangan, ketentuan-ketentuan sudah tidak sesuai lagi dengan keadaan zaman yang selalu berkembang dan memerlukan peraturan perundangan yang lebih mengena dan lebih serasi;
c. Mematikan kreatifitas manusia (pejabat, para petugasnya), mati, karena birokrasi lebih mengutamakan formalitas daripada kreatifitas;
d. Menjadikan para pejabat berpikiran serba tahu, serba bisa dan menghendaki control terhadapnya tidak dilakukan, padahal:
    1) para pejabat, para petugas, keadaannya sebagai manusia tidak ada yang serba sempurna, mereka tentu mempunyai kekurangan-kekurangan;
    2) para pejabat, para petugas sudah tentu akan mengalami kekurangan pengetahuan, keterampilan, lebih-lebih dengan berlangsungnya dengan cepat perkembangan ilmu pengetahuan;
    3) para pejabat, petugas belum tentu dalam menjalankan tugas kewajibannya berpijak pada jalan yang lurus, sehingga control terhadap petugas perlu dilakukan untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan yang akan merugikan organisasi.

Keadaan para birokrat (pejabat, petugas) yang demikian ini tentunya menjadi kendala terhadap badan administrasinya untuk mencapai waktu yang wajar sesuai dengan tujuan yang digariskan. Sudah tentu birokrasi seperti diatas tidak sesuai dengan birokrasi yang diperlukan di Indonesia, setercapainya hingga perlu diadakan debirokratisasi dan menghilangkan kendala dengan jalan:

a. Menempatkan birokrat-birokrat yang kreatif, penuh dedikasi untuk menjalankan administrasi pemerintahan yang dapat menunjang cepat dan tepat tercapainya Tujuan Nasional atau Tujuan Pembangunan Nasional;
b. Menempatkan birokrat-birokrat yang sanggup turun kebawah untuk membina masyarakat, mendekatkan masyarakat agar mau turut peranserta dalam menyukseskan pelaksanaan Administrasi Negara dan Administrasi Pembangunan;
c. Mengganti disiplin mati dengan disiplin hidup sehingga pelaksanaan administrasi pemerintahan tidak lagi terpaku pada administrasi pemerintahan yang tidak sesuai dengan geraknya pembangunan nasional.

Dengan dilakukannya debirokratisasi maka badan administrasi bukan lagi menjadi tujuan melainkan alat untuk mencapai tujuan. Badan administrasi itu harus efesien dengan segala kejelasan kerja antar bagian, turut menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan (Kartasapoetra 1994:26).

2.4 Reformasi Administrasi

Menurut Soesilo Zauhar (1996:4) Refoemasi administrasi merupakan bagian yang sangat penting dalam pembanguanan di negara-negara sedang berkembang, terlepas dari tingkat perkembangan atau kecepatan pertumbuhan dan arah serta tujuannya. Semata-mata hanya karena kemampuan administrative dipandang

semakin penting artinya bagi terlaksananya kebijakan dan rencana pembangunan. Penyempurnaan kemampuan administratif meliputi antara lain usaha-usaha untuk mengatasi masalah lingkungan, perubahan structural dan institusi tradisional atau perubahan tingkah laku individu dan atau kelompok, atau kombinasi dari keduanya.

Banyaknya kendala-kendala yang terdapat pada birokrasi Administrasi Pembangunan/Administrasi Negara, pelaksanaan pembangunan akan berlangsung demikian lamban atau akan banyak mengalami kegagalan karena para birokrat (aparatur pemerintahan maupun aparatur lembaga-lembaga usaha swasta ataupun masyarakat sendiri) dapat dikatakan masih demikian terbelenggu oleh inefesiensi, yang seharusnya mereka masing-masing memperoleh kebebasan untuk menyingkirkan kendala-kendala tadi dan menyesuaikan dirinya dengan tata nilai baru. Oleh karena itu suatu lembaga tersebut perlu dilakukan debirokratisasi untuk membebaskan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan dari belenggu inefesiensi.

Lebih lanjut, Caiden dalam Zauhar (2002:5), menyatakan bahwa:

> "Istilah ini (reformasi administrasi) dipakai untuk menunjuk berbagai macam kegiatan seperti: kegiatan penyempurnaan administrasi,… pemeriksaan administratif,… pengobatan terhadap segala macam ketidakberesan administrasi,…. Sarana untuk menciptakan pemerintahan yang lebih bersih, dan gaya diri seseorang pembaharu administrasi".

Dimana reformasi administrasi yang dijalankan tersebut, tentunya mempunyai beberapa tujuan, yaitu untuk:

> "improve the administrative performance of individual, groups, and institution and to advice them how they can achieve their operating goals more effectively, more economically, and more quickly" (meningkatkan kinerja

administrasi dari individu, kelompok dan institusi serta untuk menganjurkan pada mereka bagaimana mereka dapat mencari tujuan mereka secara lebih efektif, lebih ekonomis, dan lebih cepat)" Caiden dalam Zauhar (2002:8).

Dilihat dari aspek kelembagaan dan perilaku serta aspek tujuan, maka dapat disimpulkan bahwa:

"Reformasi administrasi adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mengubah:

a. Struktur dan prosedur birokrasi (aspek re-organisasi atau institusional/ kelembagaan);
b. Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efektifitas organisasi atau terciptanya tujuan pembangunan nasional'.

Jadi reformasi administrasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan oleh *administrator* dalam memperbaiki sistem administrasi yang akan dijalankannya Zauhar (2002:11).

Lebih lanjut, Siagian dalam Islamy (2001:14), melihat pentingnya arah reformasi administrasi Negara Indonesia yang ditujukan ke pengembangan "*administrative infrastructure*" yang meliputi pengembangan aparat birokrasi, struktur organisasi, sistem dan prosedur kerja. Sedangkan reformasi administrasi yang dilakukan harus mempunyai arah dan tujuan yang jelas dilakukan harus mempunyai arah dan tujuan yang jelas agar dapat berjalan dengan efektif dan efesien. Arah reformasi administrasi menurut Tjokroamidjojo dalam Islamy (2002:14) menegaskan bahwa:

"Arah reformasi administrasi perlu ditujukan ke tujuh wilayah penyempurnaan utama, yaitu:

1. Penyempurnaan dalam bidang pembiayaan pembangunan;

2. Penyempurnaan dalam bidang penyusunan program-program pembangunan di berbagai bidang ekonomi dan non-ekonomi dengan pendekatan integratif (*integrative approach*);
3. Reorientasi kepegawaian negeri kea rah produktivitas, prestasi dan pemecahan masalah;
4. Penyempurnaan administrasi untuk mendudung pembangunan derah;
5. Administrasi partisipatif untuk mendukung pembangunan daerah;
6. Kebijakan administratif dalam rangka menjaga stabilitas dalam proses pembangunan;
7. Lebih bersihnya pelaksanaan administrasi Negara."

Jadi tujuan dari reformasi administrasi adalah untuk meningkatkan kinerja dari individu, kelompok serta institusi dalam suatu sistem administrasi kearah yang lebih baik dalam melakukan pelayanan publik.

Reformasi Administrasi sangat diperlukan oleh negara karena selama ini Indonesia telah terjangkit banyak "penyakit birokrasi". Penyakit birokrasi tersebut misalnya: birokrasi yang panjang, kaku dan berbelit-belit, serta birokrat yang cenderung mempunyai mental minta dilayani masyarakat daripada mental melayani masyarakat.

Oleh karena itu tidaklah mengherankan jika pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia menjadi terhambat. Hal ini disebabkan karena birokrasi merupakan alat untuk pelaksanaan pelayanan publik. Sedangkan yang membuat dan menjalankan birokrasi itu adalah para birokrat itu sendiri. Sehingga jika birokratnya tidak bermutu, maka pelayanan publik yang dijalankan juga tidak bermutu.

2.5 Otonomi Daerah

2.5.1 Pengertian Otonomi Daerah

Istilah otonomi daerah dan desentralisasi dalam kerangka sistem penyelenggaraan pemerintahan sering digunakan secara campur baur (*interchangeablt*). Sekalipun secara teoritis kedua konsep ini dapat dipisahkan, namun secara praktis kedua konsep ini sukar dipisahkan. Desentralisasi pada dasarnya mempersoalkan pembagian kewenangan kepada organ-organ penyelenggara negara, sedangkan otonomi menyangkut hak yang mengikuti pembagian wewenang tersebut.

Desentralisasi sebagaimana didefinisikan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) adalah:

> *Desentralisasi terkait dengan masalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat yang berada di ibukota negara baik melalui cara dekonsentrasi, misalnya pendelegasian, kepada pejabat di bawahnya maupun melalui pendelegasian kepada pemerintah atau perwakilan di daerah.*

Sedangkan definisi Otonomi Daerah menurut Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah:

> *Hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan*

Rondinelli mendefinisikan desentralisasi sebagai transfer tanggung jawab dalam perencanaan, manajemen dan alokasi sumber-sumber dari pemerintah pusat dan agen-agennya kepada unit kementrian pusat, unit yang ada di bawah level pemerintah, otoritas atau korporasi publik semi otonom, otoritas regional atau

fungsional dalam wilayah yang luas, atau lembaga privat non pemerintah dan organisasi nirlaba.

Ada beberapa alasan mengapa Indonesia membutuhkan desentralisasi, antara lain:

1. *Pertama*, kehidupan berbangsa dan bernegara selama ini sangat terpusat di Jakarta (*Jakarta-centris*). Sementara itu, pembangunan di beberapa wilayah lain dilalaikan;
2. *Kedua*, pembagian kekayaan secara tidak adil dan merata. Daerah-daerah yang memiliki sumber kekayaan alam melimpah ternyata tidak menerima perolehan dana yang patut dari pemerintah pusat;
3. *Ketiga*, kesenjangan sosial (dalam makna seluas-luasnya) antara satu daerah dengan daerah lain sangat mencolok.

Sementara itu, ada alasan ideal dan filosofis bagi penyelenggaraan desentralisasi pada pemerintah daerah, sebagaimana dinyatakan oleh The Liang Gie:

1. Dilihat dari sudut politik sebagai permainan kekuasaan, desentralisasi dimaksudkan untuk mencegah penumpukan kekuasaan pada satu pihak saja yang pada akhirnya dapat menimbulkan tirani;
2. Dalam bidang politik, penyelenggaraan desentralisasi dianggap sebagai tindakan pendemokrasian untuk menarik rakyat ikut serta dalam pemerintahan dan melatih diri dalam mempergunakan hak-hak demokrasi;
3. Dari sudut teknik organisatoris pemerintahan, alasan mengadakan pemerintahan daerah (desentralisasi) adalah semata-mata untuk mecapai

suatu pemerintahan yang efisien. Apa yang dianggap lebih utama untuk diurus oleh pemerintah setempat, pengurusannya diserahkan kepada daerah;

4. Dari sudut kultur, desentralisasi perlu diadakan supaya perhatian dapat sepenuhnya ditumpukkan kepada kekhususan sesuatu daerah, seperti geografi, kedaan penduduk, kegiatan ekonomi, watak, kebudayaan atau latar belakang sepenuhnya;
5. Dari sudut kepentingan pembangunan ekonomi, desentralisasi diperlukan karena pemerintah daerah dapat lebih banyak dan secara langsung membantu pembangunan tersebut.

Namun demikian, pelaksanaan desentralisasi haruslah dilandasi argumentasi yang kuat baik secara teoritik maupun empirik. Kalangan teoritisi pemerintahan dan politik mengajukan sejumlah argumentasi yang menjadi dasar dalam memilih desentralisasi-otonomi daerah sehingga dapat dipertanggungjawabkan baik secara empirik ataupun normatif-teoritik, yaitu:

1. Untuk terciptanya efisiensi dan efektivitas penyelenggara pemerintahan;
2. Sebagai sarana pendidikan;
3. Pemerintah daerah sebagai persiapan untuk karir politik lanjutan;
4. Stabilitas politik;
5. Akuntabilitas politik.

Berdasarkan pengertian diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa otonomi daerah merupakan hak dan kewajiban daerah-daerah otonom untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan potensi daerah yang memiliki dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan adanya otonomi daerah tersebut segala urusan daerah menjadi kewenangan penyelenggara pemerintah daerah.

2.5.2 Organisasi Perangkat Daerah

Tentang kewenangan daerah dalam melaksanakan otonomi daerah, Leach (1994:4) mengemukakan sebagai berikut:

> "Local authorities are not only provider of service: they are also political institutions for local choice and local voice. They key issue for management of local government is how one achieves an organization that not merely carries out one role but carries out both roles, not separately but in interaction." (kewenangan lokal tidak hanya menyediakan pelayanan, tetapi juga meliputi institusi politik yang sesuai dengan pilihan serta aspirasi masyarakat setempat. Pokok bahasan manajemen pemerintahan daerah ialah sebagaimana satu tujuan organisasi tidak hanya menjalankan salah satu peran saja, namun peran kedua-duanya, bukan secara terpisah tetapi secara interaksi).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kewenangan lokal yang dimiliki daerah dalam Otonomi Daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab tidak hanya sekedar untuk memberikan pelayanan saja. Namun juga berkaitan dengan bagaimana supaya pelayanan itu diwujudkan melalui pembentukan institusi politik secara terintegrasi untuk memenuhi aspirasi dan kepentingan masyarakat setempat.

Adanya kewenangan daerah sebagai implikasi otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab maka daerah juga berwenang untuk membentuk organisasi perangkat daerah untuk meningkatkan palayanan masyarakat. Mengenai perangkat organisasi perangkat daerah telah diatur dalam PP No. 8 Tahun 2003 tentang "Pedoman Organisasi Pemerintahan Daerah". Pertimbangan dalam membentuk organisasi perangkat daerah sesuai PP No. 8 Tahun 2003 Pasal (2), ialah:

a. Kewenangan pemerintah yang dimiliki oleh daerah;

b. Karakteristik, potensi, dan kebutuhan daerah;

c. Kemampuan keuangan daerah;

d. Ketersediaan sumberdaya aparatur;

e. Pengembangan pola kerja sama antar daerah dan/atau dengan pihak ketiga.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dengan sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Secara lebih spesifik dalam Pasal 1 ayat (3) UU No 32/2004 yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati/Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Ruang lingkup pemerintahan daerah dalam UU No 32/2004 pasal 3 ayat (1) adalah:

a. Pemerintahan daerah provinsi yang terdiri atas pemerintah daerah provinsi dan DPRD provinsi;

b. Pemerintahan daerah kabupaten/kota yang terdiri atas pemerintah daerah kabupaten/kota dan DPRD kabupaten/kota. Pada ayat 2 dijelaskan bahwa pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 terdiri atas kepala daerah dan perangkat daerah.

Pembagian urusan pemerintahan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No 32 Tahun 2004 pasal 10 sampai pasal 15, dalam pasal 10 ayat (1) bahwa pemerintah daerah dalam pemerintahannya menjalankan otonomi seluas- luasnya berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan (pasal 10 ayat (2)). Secara singkatnya pembagian urusan pemerintahan di Indonesia terbagi dalam tiga asas, yaitu desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan.

Sementara itu, terkait dengan pelaksanaan otonomi ada beberapa hal yang masih menjadi urusan dari pemerintah pusat, hal ini tercantum dalam pasal 10 ayat (3) beserta penjelasannya, yaitu:

a. Urusan politik Luar Negeri; dalam hal ini berarti mengangkat pejabat diplomatik dan menunjuk warga negara untuk duduk dalam jabatan lembaga internasional, menetapkan kebijakan perdagangan luar negeri dan sebagainya.
b. Pertahanan; yang dimaksud adalah mendirikan dan membentuk angkatan bersenjata, menyatakan damai dan perang, menyatakan negara atau sebagaian wilayah negara dalam keadaan bahaya, membangun dan mengembangkan sistem pertahanan negara dan persenjataan, menetapkan kebijakan untuk wajib militer, bela negara bagi setiap warga negara dan sebagainya.
c. Keamanan; yang dimaksud adalah mendirikan dan membentuk kepolisian negara, menetapkan kebijakan keamanan nasional, menindak setiap orang, kelompok atau organisasi yang kegiatannya mengganggu negara dan sebagainya.

d. Yustisi; yang dimaksud adalah mendirikan lembaga peradilan, mengangkat hakim dan jaksa, mendirikan lembaga permasyarakatan, menetapkan kebijakan kehakiman dan keimigrasian, mendirikan grasi, amnesty, abolisi, membentuk undang-undang, peraturan pemerintah pengganti undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan lain yang berskala nasional.
e. Moneter dan fiscal nasional; yang dimaksud adalah kebijakan makro ekonomi misalnya mencetak uang dan menentukan nilai mata uang, menetapkan kebijakan moneter, mengendalikan peredaran uang dan sebagainya.
f. Agama; yang dimaksud adalah menetapkan hari libur keagamaan yang berlaku secara nasional, memberikan pengakuan terhadap keberadaan suatu agama, menetapkan kebijakan dalam penyelenggaraan kehidupan keagamaan dan sebagainya; dan bagian tertentu urusan pemerintah lainnya yang berskala nasional, tidak diserahkan kepada daerah. Khusus di bidang keagamaan sebagian kegiatannya dapat ditugaskan oleh pemerintah kepada daerah sebagai upaya meningkatkan keikutsertaan daerah dalam menumbuhkembangkan dalam kehidupan beragama.

Sebagai konsekuensi dari hak mengatur dan mengurus rumah tangga atas inisiatif sendiri, maka pemerintah daerah yang berhak mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri perlu dilengkapi dengan alat perlengkapan daerah yang dapat mengeluarkan peraturan- peraturannya, yakni peraturan daerah (Perda).

Keberadaan peraturan daerah merupakan syarat mutlak dalam rangka melaksanakan kewenangan otonomi tersebut. Perda harus dijadikan pedoman bagi

pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan-urusan di daerah. Disamping itu perda juga harus dapat memberikan perlindungan hukum bagi rakyat di daerah.

Kewenangan pemerintah daerah dalam membentuk sebuah peraturan daerah berlandaskan pada pasal 18 ayat (6) UUD 1945 yang menyatakan pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan- peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Pembentukan organisasi perangkat daerah tersebut ditetapkan berdasarkan kreteria-kreteria sebagaimana diatur dalam lampiran PP No. 8 Tahun 2003 sebagai berikut:

a. Faktor Umum Propinsi

   Faktor organisasi perangkat daerahnya ditentukan berdasarkan faktor-faktor sebagai berikut: luas wilayah, jumlah penduduk, ratio belanja aparatur dalam APBD, jumlah kabupaten/kota, dan aspek karakteristik daerah pengembangan/pertumbuhan dalam skala lokal/regional, nasional, maupun internasional.

b. Faktor Umum Kabupaten/Kota

   Kriteria organisasi perangkat daerahnya ditentukan berdasarkan faktor-faktor sebagai berikut: luas wilayah, jumlah penduduk, ratio belanja aparatur dalam APBD, jumlah kecamatan, jumlah desa dalam kabupaten atau jumlah kelurahan dalam kota, aspek karakteristik daerah pengembangan/ pertumbuhan.

c. Faktor Teknis Kabupaten/Kota

   Kriteria organisasi perangkat daerahnya ditentukan berdasarkan pada bidang-bidang sebagai berikut: bidang pertanian, kelautan dan perikanan,

pertambangan dan energi, kehutanan, perindustrian dan perdagangan, koperasi dan usaha kecil menengah, penanaman modal daerah, tenaga kerja dan transmigrasi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, pekerjaan umum, perhubungan, pengendalian dampak lingkungan, informasi dan komunikasi kebudayaan masyarakat, dan bidang pendapatan daerah.

Masing-masing kriteria tersebut mempunyai skor yang nantinya digunakan dalam penataan organisasi perangkat daerah. Contohnya; jika luas wilayah propinsi < 45.000 km mempunyai 16 skor, jika luas wilayah antara 45.000-75.000 km mempunyai 28 skor, dan jika luas wilayah > 75.000 km maka mempunyai 40 skor. Jika semua faktor umum dan teknis tersebut mempunyai total skor kurang dari 500 skor, maka belum dapat dibentuk organisasi perangkat daerah yang berdiri sendiri, dan fungsinya digabung dengan fungsi yang sejenis dan serumpun. Jika total skor dari 500-750 skor, maka dapat dibentuk organisasi perangkat daerah yang berdiri sendiri berbentuk *Kantor*. Adapun jika total skor lebih dari 750 skor, maka dapat dibentuk organisasi perangkat daerah yang berdiri sendiri berbentuk *Dinas* atau *Badan.*

2.6 Pelayanan Publik

2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingannya dan kebutuhannya. Menurut Sianipar (1998:5) pelayanan diartikan "sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang". Hal ini berarti yang menjadi obyek dalam

pelayanan adalah individu atau pribadi dan sekelompuk/organisasi. Sedangkan istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996:571) diartikan sebagai:

1. Perihal atau cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan jasa;
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (1998:27) adalah sebagai berikut:

"Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses, pelayanan itu berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat".

Selain itu menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun indikator pelayanan publik yang baik menurut Suksmaningsih (2001:17) ialah sebagai berikut:

a. Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang meliputi petunjuk, sosialisasi, saran dan kritik dapat dilihat dan diakses oleh publik;

b. Kesederhanaan, artinya adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana;
c. Kepastian, artinya adanya kepastian mengenai waktu, biaya dan petugas pelayanan;
d. Keadilan, artinya adanya persamaan perlakuan pelayanan;
e. Keamanan dan kenyamanan, artinya adanya hasil produk pelayanan yang memenuhi kualitas teknis (aman) dan penataan ruangan dan lingkungan kantor terasa fungsional, rapi, bersih, dan nyaman;
f. Perilaku petugas pelayanan, artinya seorang petugas harus tanggap, peduli serta memiliki disiplin dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Selain itu petugas pelayanan harus ramah dan sopan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Sehingga pada hakekatnya, pelayanan publik bukan semata-mata persoalan administratif belaka seperti pemberian ijin dan pengesahannya, atau pemenuhan kebutuhan fisik seperti pengadaan pasar dan puskesmas, tetapi ia mencakup persoalan yang lebih mendasar yakni pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Hal ini wajar karena dalam setiap organisasi, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar kepada keberlangsungan dan berkembangnya misi suatu organisasi.

2.6.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dilihat dari aspek internal organisasi ada beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan. Menurut Islamy dalam Suryono (2001:54), prinsip-prinsip pokok tersebut ialah:

a. *Prinsip Aksessibilitas,* yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan;
b. *Prinsip Kontinuitas,* yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut;
c. *Prinsip Teknikalitas,*yaitu setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan ketetapan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan;
d. *Prinsip Profitabilitas,* yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif, efesien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat;
e. *Prinsip Akuntabilitas*, yaitu bahwa proses, produk dan mutu yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah:

1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2) Kejelasan.
   a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
   b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6) Tanggungjawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7) Kelengkapan sarana dan *prasana*. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, sudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat manfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

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

Jadi dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah sebagai subyek pelayanan publik harus dapat memprioritaskan pada kepentingan kepuasan masyarakat sebagai obyek pelayanan. Sehingga adanya pelayanan yang baik, dapat mendorong terwujudnya *"Good governance"*.

2.6.3 Asas-asas Pelayanan Pelayanan Publik

Mengingat berbagai fenomena pelayanan public yang cenderung kurang berkualitas, dimana pelayanan yang diberikan oleh sector publik terkesan terlalu mengada-ada, berbelit-belit, memakan waktu, dan menyebalkan, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang mengacu pada nilai-nilai "Three E's" *(effectiveness, efficiency, dan economy)*, "Three R's" *(Responsiveness, responbility, dan representatives)* dan "Tiga H" (hukum yang adil, hukum yang jelas, dan hukum yang pasti). (Supriyono dalam Jurnal Administrasi Negara, 2001:2).

a. Efektifitas, efisiensi dan ekonomis dalam pelayanan publik

Mengidentifikasi konsep efektifitas, efisiensi, dan ekonomis dalam pelayanan publik adalah sangat kabur. Secara sederhanaa, efisiensi diartikan sebagai "*doing thing right"* (mengerjakan sesuatu dengan benar), sedangkan

ekonomis berarti biaya yang dikenakan memperhatikan/sesuai dengan nilai barang atau jasa. Lebih khusus lagi, bahwa suatu program dikatakan efektif apabila didalam pelaksanaanya mampu mencapai tujuan (tanpa memperhitungkan biaya dan waktu). Di pihak lain, efisiensi lebih menunjuk kepada biaya setiap unit output dari program yang paling sedikit.

Jadi, organisasi pelayanan publik dibentuk agar dapat menjadi unit sosial yang paling efektif, efisien, dan ekonomis, artinya dari sudut pandang pengguna jasa pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak serta mengutungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

b. Responsivitas, responsibilitas, dan representativitas dalam pelayanan publik.

Responsivitas atau daya tanggap menurut Dwiyanto (1995) yang dikutip oleh Bambang Supriyono (Jurnal Administrasi Negara, 2001:2) adalah istilah yang dalam manajemen pelayanan publik diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Sedangkan responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebajikan organisasi, baik secara eksplisit atai implisit (Supriyono, 2001:23). Hal ini digunakan untuk memeriksa apakah standar pelayanan sudah tepat, dan bagaimana standar tersebut segera diimplementasikan dengan baik.

Representativitas mengandung pengertian bahwa masyarakat cukup terwakili dalam sistem pengambilan keputusan yang dibuat oleh pemerintah mengenai jasa pelayanan, artinya satu keputusan dibuat dengan

mempertimbangkan keterwakilan semua lapisan masyarakat. Hal ini penting karena konsumen disektor publik pada umumnya tidak homogen dan tidak terorganisir. Oleh sebab itu, pejabat publik seharusnya menghargai kebutuhan mereka dengan jalan melembagakan kepentingan konsumen dalam bentuk keterwakilan.

c. Hukum yang adil, tegas dan pasti dalam pelayanan publik

Adanya hukum yang adil, tegas dan pasti dalam pelayanan publik mempunyai makna bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama, sedangkan adanya hukum yang jelas dan pasti mengandung arti bahwa pelayanan tersebut harus menjamin keamanan dan kenyamanan dalam proses pelayanan publik.

Sedangkan menurut keputsan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M,PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dealam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan memperhatikan asas-asas pelayanan publik diatas diharapkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah dapat selalu lebih baik, secara kualitas maupun kuantitas. Tentunya dengan memberikan hak-hak konsumen sebagimana mestinya dan sebaik-baiknya.

2.6.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2007, h. 132) adalah:

a. kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
b. kecocokan pemakaian

c. perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan

d. bebas dari kerusakan

e. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat

f. melakukan segala sesuatu dengan benar semenjak awal

g. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Pasolong (2007, h.132), adalah "*the extent to which products meet the requirement of people who use them".* Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, Sinambela (2004, h. 6) seperti:

a. Kinerja (*performance)*

b. Keandalan *(reliability)*

c. Mudah dalam penggunaan *(aesy of use)*

d. estetika *(esthetics),* dan sebagainya.

Jadi yang dinamakan kualitas adalah sesuatu barang atau jasa yang diberikan penyedia layanan dengan terpenuhinya persyaratan serta memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Pada dasarnya Warella mengungkapkan, pelayanan (*service*) oleh beberapa penulis mendefinisikan pelayanan sebagai sesuatu perbuatan (*deed),* suatu kinerja (*performance)* atau suatu usaha *(effort)* (Pasolong 2007, h. 132).

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler serta Bloom antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural (birokratis);

terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi pada pelanggan (Pasolong, 2007, h. 133).

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan, sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dalam Pasolong (2007, h.134) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti;
b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas;
d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antar pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2004, h. 6).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat lima indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *service quality* tersebut, Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2007, h. 135) yaitu:

a. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi;
b. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
c. *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
d. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen;
e. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Lebih lanjut Crosby, Laktimen dan Wycoff dalam Lovelock (1988:217) yang dikutip Soesilo Zauhar (JAN,2001:22), menyebutkan bahwa:

> Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance of specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat unggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Penentuan kualitas ini memang tidah mudah, sebagaimana Lucy Gaster (1995:35) yang dikutip Supriyono mengungkapkan bahwa kesulitan menetapkan kualitas pelayanan disebabkan adanya berbagai dimensi perbedaan; antara harapan dan kenyataan, kepentingan warga Negara secara langsung dengan kepentingan pemerintah atau produsan secara tidak langsung. Karena itulah diperlukan penentuan standarisasi kualitas pelayanan dalam berbagai dimensi secara cermat, dan mempresntasikan kebutuhan masyarakat di daerah yang bersangkutan.

Selain itu Supriyono dalam Jurnal Administrasi Negara Vol. II, No. 02, tahun 2002. Juga mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas pada dasarnya adalah menempatkan posisi yang seimbang antara *provider* dengan *customer*. Pemerintah daerah dalam hal ini bertindak sebagai *provider* yang harus meminta pendapat kepada masyarakat sebagai *customer* mengenai kualitas pelayanan yang diinginkan. Dalam sektor publik, kebutuhan jasa pelayanan memang amat beragam. Masyarakat dapat berada dalam posisi sebagai *user* (pengguna), *customer* (pelanggan**)**, *consumen* (pemakai), *client* (nasabah), atau *citizen* (warga Negara) yang sudah seharusnya menerima jasa layanan dari pemerintah.

Karena itu, sebenarnya sangat diperlukan langkah-langkah untuk menyamakan persepsi yang berbeda antara kemauan pemerintah dalam memenuhi pelayanan (termasuk perilaku aparat birokrasi) dengan keinginan masyarakat yang dilayani.

Dilain pihak McKevitt (1998:161) mengindikasikan ada lima penentu pada kualitas layanan yang dapat dibuat semacam peringkat untuk kepentingan masyarakat:

1. Reliabilitas, pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.
2. Responsivitas, pelayanan yang diberikan harus responsive, cepat, tepat pada sasaran.
3. Penjaminan, adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas tentunya.
4. Empati, suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat.
5. Wujud yang nyata, visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh *provider* berupa fasilitas yang memadai.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. kinerja (*performance*)
2. keandalan (*reliability*)
3. mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. estetika (*esthetic*), dan sebagainya.

Apapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Lijan Poltak Sinambela (2003:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memeberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANASLAN. Variabel dimaksud adalah:

1. pemerintahan yang bertugas melayani;
2. masyarakat yang dilayani pemerintah;
3. kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4. peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5. resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;

7. manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8. perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Usaini dalam Zauhar (2001, h.8) mengemukakan pelayanan yang unggul (*excellence service)* yakni: ”suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani para pelanggannya secara memuaskan. Sasaran dan manfaat dari itu semua secara garis besarnya terdapat empat unsure pokok yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang”.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negara karena itu dalam mewujudkan Good Governance diperlukan pegawai negeri yang

merupakan unsur aparatur yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi pada kesetiaan dan ketaatan kepada pancasila sebagaimana tertuang dalam UU No. 43 Tahun 1999 tantang perubahan atas UU No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian.

Pembangunan aparatur pemerintah diarahkan untuk aparatur yang lebih efesien, efektif, bersih dan berwibawa serta mampu melaksanakan seluruh tugas umum pemerintahan dan pembangunan sebaik-baiknya dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan negara.

Aparatur pemerintah daerah adalah keseluruhan pegawai, karyawan dan atau pekerja serta pejabat Negara atau pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Agus Dwiyanto (2006, h.47) Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efesiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas.

Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik sering kali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, dengan pengguna jasa yang memiliki pilihan sumber pelayanan, penggunaan pelayanan oleh birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan.

Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto,1995), yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

   Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efesiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

   Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.

3. Responsivitas

   Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

   Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implicit (Lenvine, 1990).

5. Akuntabilitas

   Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Dari kutipasn diatas, dapat disimpulkan bahwa produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas merupakan indikator yang

digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan.

2.6.5 Pelayanan Perijinan

Menurut Ratminto dan Atik Septi W. (2005, h.5) pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Pelayanan adminstrasi pemerintahan atau perijinan tersebut mungkin dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya Kantor Pertanahan untuk memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah dengan menerbitkan akta tanah, pelayanan penyediaan air bersih, pelayanan transportasi, pelayanan penyediaan listrik dan lain-lain. Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan juga mungkin diselenggarakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:

a. Fungsional

   Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan public terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Terpadu satu atap

   Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.

2. Terpadu satu pintu

   Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan tersebut diatas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya

menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

Sedangkan penyelenggaraan pelayanan umum, menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut:

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara pusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

Berkaitan dengan pola pelayanan diatas maka dikeluarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah maka menuntut setiap daerah yang

belum mempunyai lembaga unit pelayanan perijinan terpadu, agar membentuk perangkat daerah tersebut. Dengan adanya peraturan tersebut maka pemerintah Kota Malang merubah Dinas perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T). Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dan Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tatakerja badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Harapan dengan adanya peraturan tersebut yaitu tercapainya suatu pelayanan publik dalam hal ini yaitu pemberian ijin semakin berkualitas dengan cara penyederhanaan pelayanan perijinannya. Penyederhanaan pelayanan perijinan ditujukan pada penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya perijinan. Pola pelayanan yang diterapkan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang ini yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu, yang dimaksud disini yaitu masyarakat yang mengajukan ijin hanya datang ke Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang baik mengajukan permohonan maupun mengambil ijin yang sudah terbit sehingga waktu serta biaya yang dibutuhkan masyarakat untuk mengurus ijinnya tidaklah terlalu berat dan lama, karena mereka hanya dating ke Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang saja dan tidak perlu mendatangi satu persatu dinas terkait surat ijin yang diajukan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikaitkan dengan topik yang diteliti dan supaya mempermudah dalam upaya pencarian data sehingga mampu memberikan informasi yang valid dan relevan dengan masalah yang diteliti guna memperlancar penelitian ini. Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, ia berawal pada minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian. Hasil akhirnya, pada gilirannya melahirkan gagasan dan teori baru pula sehingga merupakan suatu proses yang tiada hentinya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu atau penyebaran suatu gejala yang lain di masyarakat.

Seperti yang diungkapkan oleh Moleong (2007, h. 11), Deskriptif merupakan laporan yang berisi kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. Data tersebut berasal dari naskah, wawancara, catatan laporan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporan demikian, peneliti menganalisis data sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Sedangkan penelitian kualitatif merupakan merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, dan

dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Pendapat diatas didukung dengan pendapat Bodgan dan Taylor yang juga dikutip oleh Moleong (2007, h. 7) yang mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, lisan atau tulisan dan orang-orang berperilaku yang dapat diamati.

Jadi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang mengungkapkan fakta apa adanya tentang suatu objek, gejala, keadaan dengan menggambarkan, menguraikan, menginterprestasikannya dan diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis.

Dalam penilitian ini mengutamakan penggunaan suatu metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian yang dilakukan agar diperoleh data yang benar-benar relevan untuk dibahas lebih lanjut. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh (holistik) mengenai kinerja Badan Perijinan Terpadu Kota Malang dalam penerapan debirokratisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Malang.

Alasan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini yaitu, karena penelitian ini mengungkapkan apa yang terjadi di lapangan. Data yang disimpulkan berupa kata-kata dan bukan angka-angka, selain itu penelitian ini lebih menekankan pada proses daripada hasil tanpa masksud menguji hipotesa.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah yang diperoleh melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Ada dua maksud tertentu yang peneliti ingin mencapainya dalam menetapkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Jadi, dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Kedua, penetapan fokus. berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan-mengeluarkan (*inclusion–exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan (Moleong, 2002: 62). Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Penerapan debirokratisasi perijinan pada Badan Perijinan Terpadu Kota Malang.
   a. Restrukturisasi organisasi
   b. Perbaikan prosedur/mekanisme pelayanan perijinan
2. Dampak penerapan debirokratisasi terhadap kualitas pelayanan perijinan
   a. Dampak terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
   b. Dampak terhadap masyarakat
3. Faktor pendukung dan penghambat yang timbul akibat penerapan debirokratisasi perijinan pada Badan Perijinan Terpadu Kota Malang
   a. Faktor pendukung:
      1) Pendukung internal
      2) Pendukung eksternal
   b. Faktor penghambat:
      1) Hambatan internal
      2) Hambatan eksternal

3.3. Lokasi dan Situs Penelitian

Situs penelitian adalah letak atau tempat peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, hal ini dikarenakan:

1. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu merupakan tempat diselenggarakannya debirokratisasi perijinan.
2. Badan Perijinan Terpadu merupakan suatu organisasi perangkat daerah yang tugas pokoknya melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengolahan perijinan sesuai dengan kebijakan kepala daerah.

Secara umum situs penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa adanya kesesuaian dengan substansi penelitian dan mampu memberikan *entry,* baik berupa orang, interaksi, dan sebagainya yang sesuai dengan kebutuhan deskripsi mendalam. Situs penelitian merupakan tempat sebenarnya dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Situs penelitian ini adalah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

3.4. Jenis Data dan Sumber Data

Menurut Lofland&Lofland dalam Moleong (2002, h.112) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan yag diamati peneliti di lapangan, selanjutnya adalah data tambahan seperti data-data tertulis, misalnya buku, jurnal, maupun artikel, sedangkan data pendukung diperoleh dari situs resmi mengenai debirokratisasi atau penyederhanaan prosedur perijinan dalam pelayanan pada kantor pelayanan perijinan tersebut.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yaitu data yang langsung diambil dari sumber data, dalam hal ini dari nara sumber melalui wawancara dan

observasi terhadap objek fisik, lokasi, keadaan alam, kondisi sosial budaya, serta peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah: Segenap staf Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, serta masyarakat pengguna layanan perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung data primer, data sekunder diperoleh dari sumber data yang telah terdokumentasi secara tertulis berkaitan dengan permasalahan penelitian, seperti dokumen resmi, kompilasi data, catatan, penelitian sebelumnya serta sumber pendukung lainnya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena data yang dihasilkan ini diusahakan dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah. Oleh karena itu, data tersebut harus valid, yaitu dengan menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Adapun cara yang akan digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah :

1. Interview/wawancara

   Dalam penelitian ini digunakan pendekatan petunjuk umum wawancara. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara (Moleong, 2002: 136).

2. Observasi

   Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan langsung dilapangan untuk melihat secara langsung yang menjadi obyek penelitian.

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data yang mengambil data dari dokumen, arsip, koran dan internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipergunakan didalam menggali data dimana penelitian tersebut dilakukan. Peneliti menggunakan instrument penelitian berupa:

1. Peneliti Sendiri

   Melalui panca indera, peneliti melakukan pengamatan, pencatatan, wawancara dan sebagainya dalam rangka mendapatkan berbagai data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti.

2. Pedoman Wawancara

   Pedoman wawancara terdiri dari daftar pertanyaan yang merupakan kerangka dasar yang digunakan oleh peneliti untuk mengungkapkan permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan fokus penelitian.

3. Catatan Lapangan

   Instrumen yang digunakan oleh peneliti untuk mencatat hasil wawancara, pengamatan di lapangan, meliputi alat tulis menulis.

4. Data Penunjang

   Berupa dokumen-dokumen yang ada ditempat penelitian maupun tempat lain, yang berisi data pendukung dan dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. dalam penelitian ini peneliti menggunakan peralatan tulis-

menulis dan foto kopi dokumentasi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

3.7 Analisa Data

Teknik analisisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif, dalam model ini terdapat tiga komponen analisis yaitu reduksi, sajian data, penarikan kesimpulan (Miles &Huberman, 1992: 20). Selanjutnya analisis dilakukan dengan memadukan (secara interaktif) ketiga komponen utama tersebut.

1. Reduksi data

   Data lapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

2. Penyajian data

   Dimaksudkan untuk memudahkan bagi penelitian guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan dapat ditarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

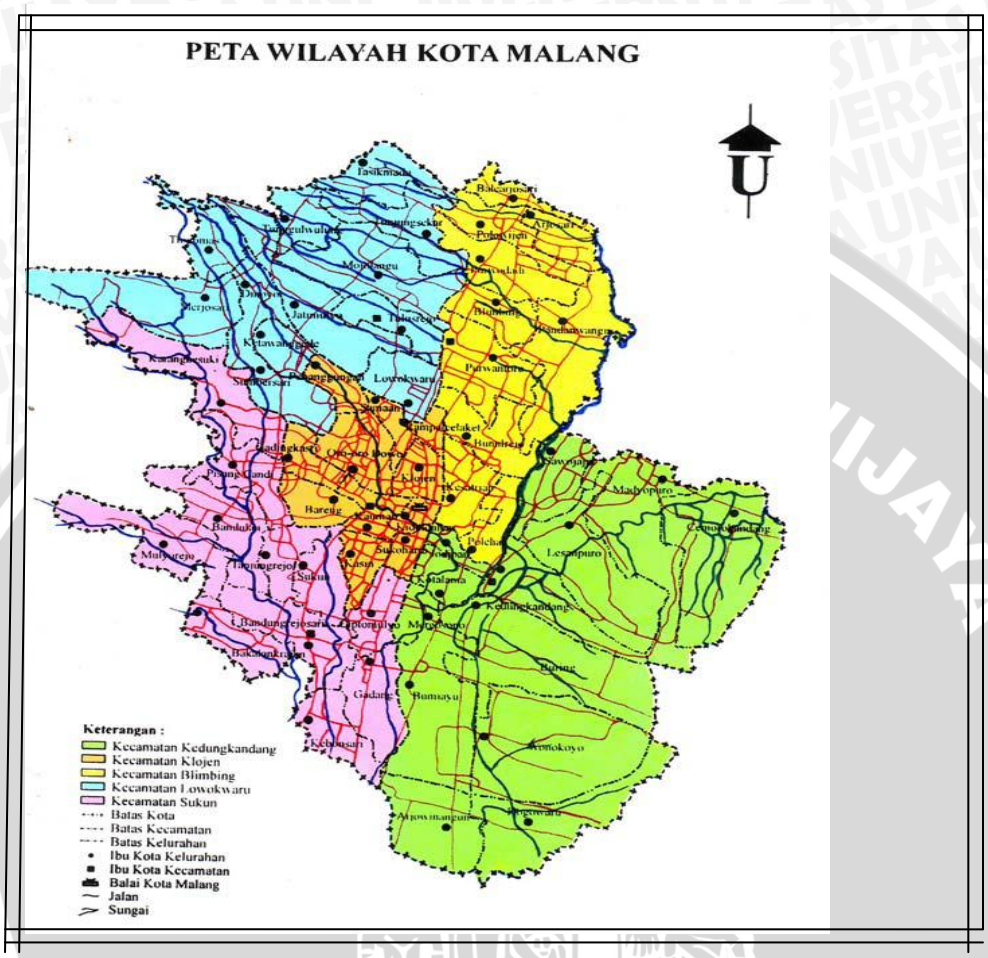
4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data primer yang berupa hasil wawancara dan observasi terhadap pihak-pihak terkait. Sedangkan data sekunder yang diperoleh berupa dokumen, laporan, peraturan-peraturan yang dapat menunjang. Adapun data primer dan sekunder, sebagai berikut :

4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran umum Kota Malang dapat kita lihat terlebih dahulu pada Peta Kota Malang dibawah ini:

Gambar 1
PETA WILAYAH KOTA MALANG



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Malang 2009

Kota Malang adalah salah satu kota besar di Jawa Timur. Kota Malang menjadi salah satu kota tujuan wisata di wilayah Jawa Timur karena potensi alam dan iklimnya. Letaknya yang berada di daerah pegunungan dan di tengah-tengah Kabupaten Malang, menjadikan Kota Malang sebagai salah satu tujuan wisata wilayah Malang Raya. Kota Malang juga merupakan salah satu pusat ekonomi, kebudayaan dan pendidikan di wilayah Jawa Timur. Sebagai salah satu pusat perekonomian dapat dilihat dari banyaknya pusat-pusat perbelanjaan dan pusat-pusat bisnis. Sebagai salah satu pusat kebudayaan dapat dilihat dari banyaknya

tempat-tempat yang bersejarah. Dan sebagai salah satu pusat pendidikan dapat dilihat dari banyaknya tempat pendidikan di Kota Malang.

Dari lima kecamatan yang ada terbagi atas 57 kelurahan. Berdasarkan klasifikasi dari kemampuan kelurahan dalam membangun wilayahnya tercatat seluruh kelurahan masuk ke dalam kategori kelurahan Swasembada. Artinya hampir seluruh kelurahan yang ada telah mampu menyelenggarakan pemerintahannya dengan mandiri.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan, aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat mempunyai peran yang penting menyelenggarakan berbagai tugas baik itu tugas-tugas umum pemerintahan, tugas pembangunan maupun dalam tugas dalam pelayanan kepada masyarakat (publik). Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang tercatat 9.427 Pegawai Negeri Sipil yang berada di bawah Pemerintahan Kota Malang. Pelayanan terhadap masyarakat yang dapat diberikan oleh para aparatur pemerintah antara lain penerbitan akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan pengangkatan anak. Selain itu juga diterbitkan berbagai sertifikat hak atas tanah. Pemerintah Kota Malang selalu berusaha meningkatkan kemampuan aparaturnya baik melalui pendidikan formal maupun informal.

Berikut ini akan diuraikan gambaran umum Kota Malang yang meliputi kondisi geografi, penduduk dan ketenagakerjaan selama tahun 2009.

a. Keadaan Geografi

Kota Malang adalah kota dengan letak geografis antara 112,06˚-112,07˚ Bujur Timur dan antara 7,06˚-8,02˚ Lintang Selatan. Dengan luas wilayah 110,06 Km², Kota Malang memiliki batas-batas antara lain :

- Utara : Kec. Singosari dan Kec.Karang Ploso
- Selatan : Kec. Tajinan dan Kec. Pakisaji
- Timur : Kec. Pakis dan Kec. Tumpang
- Barat : Kec. Wagir dan Kec. Dau

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 22,7ºC sampai 25,1ºC. Sedangkan suhu maksimum mencapai 32,7ºC dan suhu minimum 18,4ºC. Rata-rata kelembaban udara berkisar 79% - 86%, dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso, curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Pebruari, Maret, dan April. Sedangkan pada bulan Juni dan September curah hujan relatif rendah. Kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Agustus, September dan Juni.

b. Keadaan Penduduk

Kota Malang sangat dikenal dengan sebutan Kota Bunga, karena dengan tanah yang subur dan iklim yang mendukung, berbagai jenis tanaman maupun bunga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, sehingga hawa pegunungan yang sejuk sangat terasa. Kondisi ini merupakan daya tarik yang kuat bagi

sebagian masyarakat kota-kota besar untuk menjadikan Kota Malang sebagai kota peristirahatan bahkan sebagai tempat tinggal dan menetap, yang pada gilirannya mempercepat pertambahan jumlah penduduk.

Berdasarkan proyeksi penduduk terhadap hasil Survey Penduduk Antar Sensus (SUPAS) Tahun 2005, jumlah penduduk Kota Malang pada tahun 2008 tercatat sebesar 816.637 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk mencapai 7.420 jiwa/ Km^2. Berawal dari sinilah, sebagian investor dengan jeli memanfaatkan peluang tersebut. Sekarang hampir di seluruh wilayah kecamatan terdapat kompleks perumahan (real estat) mulai dari perumahan sederhana hingga perumahan mewah, maupun rumah toko (ruko). Bagi para pabrikan, potensi tersebut dipandang sebagai peluang pasar yang sangat potensial baik untuk pemasaran produk secara langsung maupun tak langsung. Disamping menempatkan distributor produk, cabang pemasaran, outlet, sistem waralaba, kini Kota Malang sangat diminati sebagai kota untuk mempromosikan produk. Para pabrikan baik secara langsung atau melalui agen seakan berebut untuk memperoleh ijin lokasi iklan produk mereka.

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, wajah dan kondisi Kota Malang telah menunjukkan perkembangan sangat pesat seiring dengan pembangunan infrastruktur dan terciptanya kondisi daerah yang kondusif. Pemerintah juga senantiasa bekerja secara profesional guna melahirkan kebijakan yang diperlukan sebagai jaminan pelayanan prima yang efektif, efisien, dan murah kepada masyarakat maupun kepada investor yang ingin menanamkan modalnya di Kota Malang. Untuk menumbuhkan rasa kebersamaan, strategi dan kebijakan secara

garis besar dituangkan dalam Visi dan Misi Kota Malang, dengan tujuan seluruh komponen merasa mempunyai kewajiban mewujudkannya.

Mengingat hal tersebut maka Pemerintah Kota Malang dituntut untuk lebih peka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam bidang perijinan, karena perijinan merupakan legalisasi awal masyarakat dalam melakukan kegiatan usaha sehingga memegang peran penting dalam kehidupan masyarakat dalam hal ini yaitu masyarakat Kota Malang. Bagi pemerintah ijin merupakan sarana, pengendalian, pembinaan, pengawasan serta monitoring terhadap dunia usaha. Hal ini, digunakan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat, sekaligus memberi perlindungan pada masyarakat.

4.1.2 Gambaran Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 juncto Peraturan Pemerintahan Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahn antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, Pemerintah Daerah menyelenggarakan urusan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan Pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah. Dalam menyelenggarakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah tersebut, Pemerintah Daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Penyelenggaraan desentralisasi mensyaratkan pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah dan pemerintahan daerah. Urusan pemerintahan terdiri dari

urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah dan urusan pemerintahan yang dikelola secara bersama antara tingkatan dan susunan pemerintahan atau konkuren. Dengan demikian dalam setiap bidang urusan pemerintahan yang bersifat konkruen senantiasa terdapat bagian urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah, pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota.

Urusan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintahan Daerah yang terkait dengan pelayanan dasar bagi masyarakat, seperti pendidikan dasar, kesehatan, lingkungan hidup, perhubungan, kependudukan dan sebagainya. Urusan pemerintahan yang bersifat pilihan adalah urusan pemerintahan yang diprioritaskan oleh Pemerintahan Daerah untuk diselenggarakan yang terkait dengan upaya mengembangkan potensi unggulan yang menjadi kekhasan Kota Malang. Urusan pemerintahan di luar urusan wajib dan urusan pilihan yang diselenggerakan oleh Pemerintahan Daerah, sepanjang menjadi kewenangan Daerah tetap diselenggarakan oleh Pemerintahan Daerah.

Dalam rangka melaksanakan Peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan guna pemantapan pelaksanaan otonomi daerah serta untuk melaksanakan tugas-tugas berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, maka perlu menyelenggarakan restrukturisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Malang, dengan melakukan penambahan, penggabungan,

penghapusan, dan pengurangan jumlah struktur dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Anggaran dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Daerah.

Unsur pelayanan masyarakat di bidang Perijinan yang diwadai dalam bentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu merupakan perubahan dari Dinas Perijinan, yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Lembaga Teknis Daerah, dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Badan pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T), tugasnya memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat di bidang perijinan dengan menerapkan pola pelayanan satu pintu yang cepat dan berkualitas. Tata cara pemrosesan ijinnya berpedoman pada Standar Pelayanan Publik yang dibuat oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu berdasarkan sistem prosedur tetap pelayanan perijinan pada BP2T yang diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Lembaga Teknis Daerah, menyebutkan bahwa Badan Pelayanan Perijinan Terpadu merupakan unsur pelayanan masyarakat di bidang perijinan yang didukung oleh Sekretariat yang dipimpin oleh Kepala Badan. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada

Walikota melalui Sekretaris daerah. Dalam pewujudan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik dalam pemberian ijin kepada masyarakat.

Pada awal tahun 2009 Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terkait dengan pemotongan birokrasi pada prosedur perijinan sehingga lebih mudah dan sederhana. Perubahan Dinas Perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu menimbulkan perubahan terhadap standard pelayanan publik baik dalam struktur maupun dalam prosedur pelayanannya. Dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang serta Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sebagai hasil penjaringan aspirasi masyarakat dari kegiatan sosialisasi pada tiap kecamatan diseluruh Wilayah Kota Malang tahun 2008.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang berupaya untuk mempermudah persyaratan perijinan dan mempercepat proses penyelesaian ijin dengan cara melakukan inovasi sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan

tuntutan masyarakat. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang pemberian ijin serta pengendaliannya sesuai dengan kebijaksanaan Walikota. Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan otonomi daerah yang benar-benar sehat atau untuk mewujudkan kesesuaian antara prinsip dan praktek penyelenggaraan Otonomi Daerah, maka Pemerintah Kota Malang dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 68 tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang telah menentukan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) sebagai salah satu perangkat daerah untuk melaksanakan fungsi pemberian ijin kepada masyarakat dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah yang nyata, dinamis dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan, karena masyarakat merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi. Namun sebaliknya, BP2T juga berharap masyarakat / pengusaha untuk mentaati peraturan tentang perijinan.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang beralamat di Kantor Pelayanan Terpadu gedung A lantai II Jl. Mayjen Sungkono Kelurahan Arjowinangun Kecamatan Kedung Kandang. Jumlah karyawan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sebanyak 53 orang Pegawai Negeri Sipil. Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang saat ini adalah Drs. Suharyono, M.Si.

4.1.2.1 Visi, Misi dan Komitmen /janji Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

- **Visi**

  Visi berkaitan dengan pandangan kedepan yang menyangkut kemana Instansi Pemerintah Kota Malang khususnya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang harus dibawa dan diarahkan sesuai dengan tuntutan masyarakat dan tujuan otonomi daerah yang harus melayani masyarakat secara optimal dan berdaya guna. Sehingga dapat disimpulakan Visi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang adalah "Menuju Pelayanan Perijinan Terpadu yang Cepat dan Berkualitas".

- **Misi**

  1. Meningkatkan mutu pelayanan perijinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel.
  2. Meningkatkan kualitas aparatur yang professional di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.
  3. Meningkatkan sarana dan prasarana perijinan
  4. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar SKPD terkait guna mempercepat perijinan.
  5. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam bidang perijinan.

- **Motto dan Komitmen/janji Badan Pelayanan Perijinan Terpadu**

  a. Motto: 2 M yaitu Mempermudah persyaratan dan Mempercepat ijinnya.

  b. Komitmen/janji

  - Siap memberikan pelayanan terbaik dan tercepat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perijinan

- Siap mengikuti globalisasi dalam pelayanan perijinan
- Siap menjadikan motor dalam menggerakan arus investasi di Kota Malang dalam perijinan
- Siap menjalankan perijinan Terpadu di Kota Malang.

4.1.2.2 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

1. Susunan Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, terdiri dari:

a. Kepala Badan;

b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari:

1) Subbag Penyusunan Program;

2) Subbag Keuangan;

3) Subbag Umum.

c. Bidang Pelayanan Perijinan Perekonomian;

d. Bidang Pelayanan Perijinan Kepariwisataan dan Sosial Budaya;

e. Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum;

f. Tim Teknis;

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sedang tugas tiap bidang tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bidang Pelayanan Perijinan Perekonomian: melaksanakan tugas pokok pelayanan penerimaan berkas, pemrosesan, penetapan retribusi dan penerbitan perijinan perekonomian.

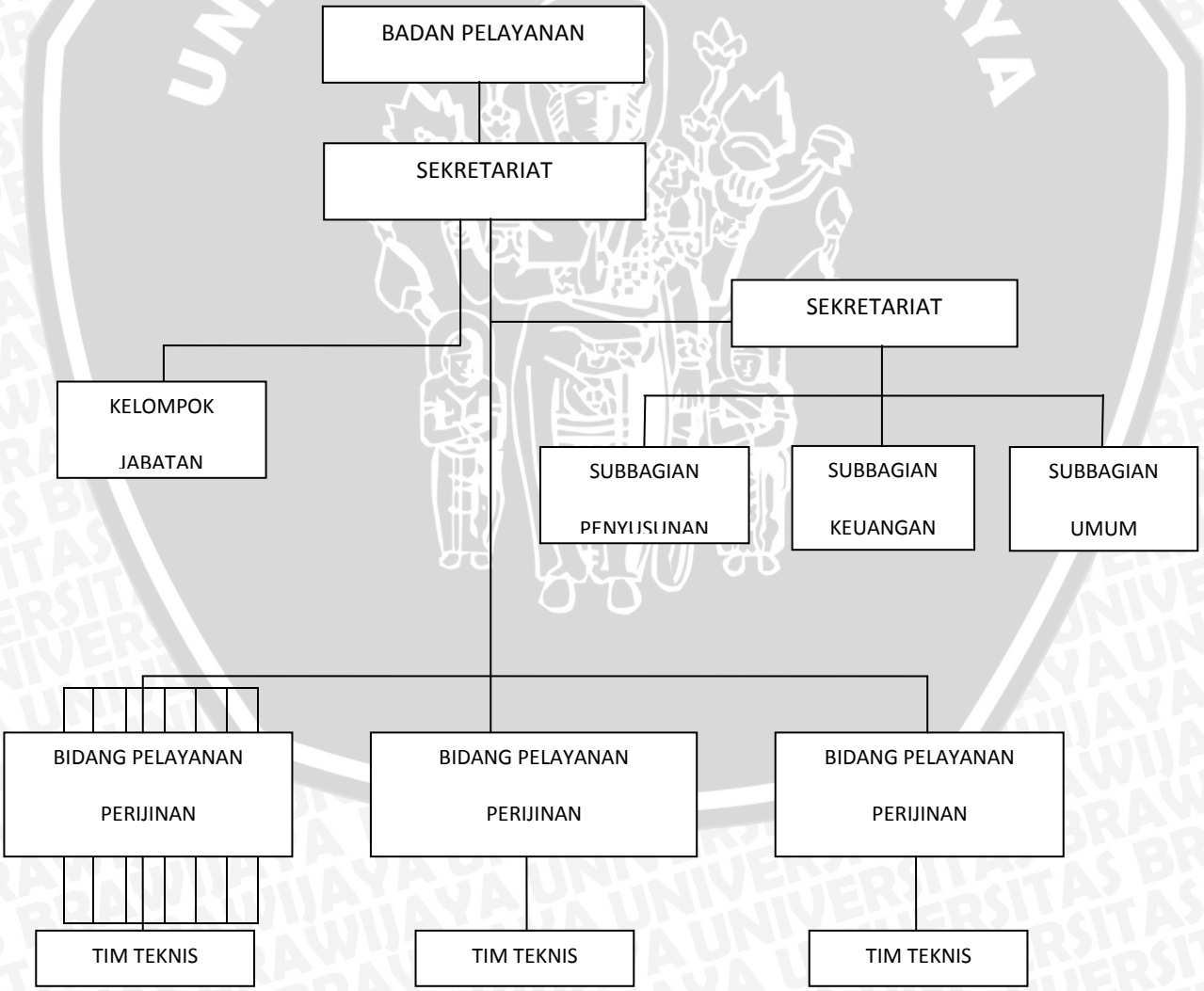
b. Bidang Pelayanan Perijinan Pariwisata, Sosial dan Budaya: melaksanakan tugas pokok pelayanan penerimaan berkas,

pemrosesan, penetapan retribusi dan penerbitan perijinan kepariwisataan dan soial budaya.

c. Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum: melaksanakan tugas pokok pelayanan penerimaan berkas, pemrosesan, penetapan retribusi dan penerbitan perijinan pekerjaan umum.

2. Bagan Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, sebagai berikut:

Gambar 2
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA MALANG



Sumber : Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 2010.

4.1.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Ruang lingkup tugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu sebagai unsur Pelaksana Pemerintah kota malang sebagai berikut:

1) Badan Pelayanan Perijinan Terpadu melaksanakan tugas pokok koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi dibidang perijinan secara terpadu.
2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Pelayanan Perijinan Terpadu mempunya fungsi:
    a. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan perijinan terpadu;
    b. penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja di bidang pelayanan perijinan terpadu;
    c. penyelenggaraan pelayanan administrasi perijinan bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;
    d. pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perijinan bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan umum;
    e. pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perijinan terpadu;
    f. pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan;
    g. pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;

h. pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perijinan;

i. pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;

j. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

k. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);

l. pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;

m. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara bekala melalui *web site* Pemerintah Daerah;

n. pemberdayaan jabatan fungsional;

o. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

p. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

4.1.2.4 Pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan kekuatan SDM terutama terkait kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital

didalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Pegawai merupakan unsur yang paling penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, hal tersebut dikarenakan pegawai sebagai pelaksana dari setiap kegiatan yang harus dilaksanakan oleh organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan pada pelaksanaan tugas keseharian. Dalam fungsinya sebagai aparatur negara, pegawai negeri sipil sebagai pelayan publik yang independen dalam arti tidak membedakan dalam sistem pelayanan yang dilaksanakannya.

Adapun jumlah SDM atau pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang berjumlah 53 orang dengan rincian:

1. Kepala Badan
   - Jumlah : 1 orang
   - Pendidikan : S2
   - Golongan : IV

2. Bagian Tata Usaha;
   - Jumlah : 23 orang
   - Pendidikan
     S2 : 3 orang
     S1 : 4 orang
     D2/D3 : 2 orang
     SMU/SMK : 10 orang
     SMP : 3 orang
     SD : 1 orang
   - Golongan

IV : 1 orang
III : 8 orang
II : 10 orang
I : 4 orang

3. Bidang Pelayanan Perijinan Perekonomian;
   - Jumlah : 10 orang
   - Pendidikan
     S2 : 3 orang
     S1 : 2 orang
     D2/D3 : -
     SMU/SMK : 5 orang
     SMP : -
     SD : -
   - Golongan
     IV : -
     III : 9 orang
     II : 1 orang
     I : -
4. Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum;
   - Jumlah : 14 orang
   - Pendidikan
     S1 : 6 orang
     D2/D3 : 1 orang
     SMU/SMK : 5 orang
     SMP : 2 orang
     SD : -
   - Golongan
     IV : -
     III : 6 orang
     II : 7 orang
     I : 1 orang
5. Bidang Pelayanan Perijinan Parsosbud;

- Jumlah : 5 orang
- Pendidikan

  S2 : 1 orang

  S1 : 1 orang

  D2/D3 : 1 orang

  SMU/SMK : 2 orang

  SMP : -

  SD : -
- Golongan

  IV : -

  III : 6 orang

  II : 3 orang

  I : -

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang adalah sebagai lembaga ujung tombak dalam pelayanan perijinan administrasi di Kota Malang, sehingga diperlukan SDM yang memiliki kompetensi didalam melaksanakan tugas di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

4.1.3 Penerapan Debirokratisasi Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Debirokratisasi perijinan merupakan penyederhanaan atau pemotongan rantai birokrasi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, dimana pemotongan rantai birokrasi tersebut menyangkut restrukturisasi organisasi dan perbaikan prosedur birokrasi pelayanan perijinan.

4.1.3.1 Restrukturisasi Organisasi

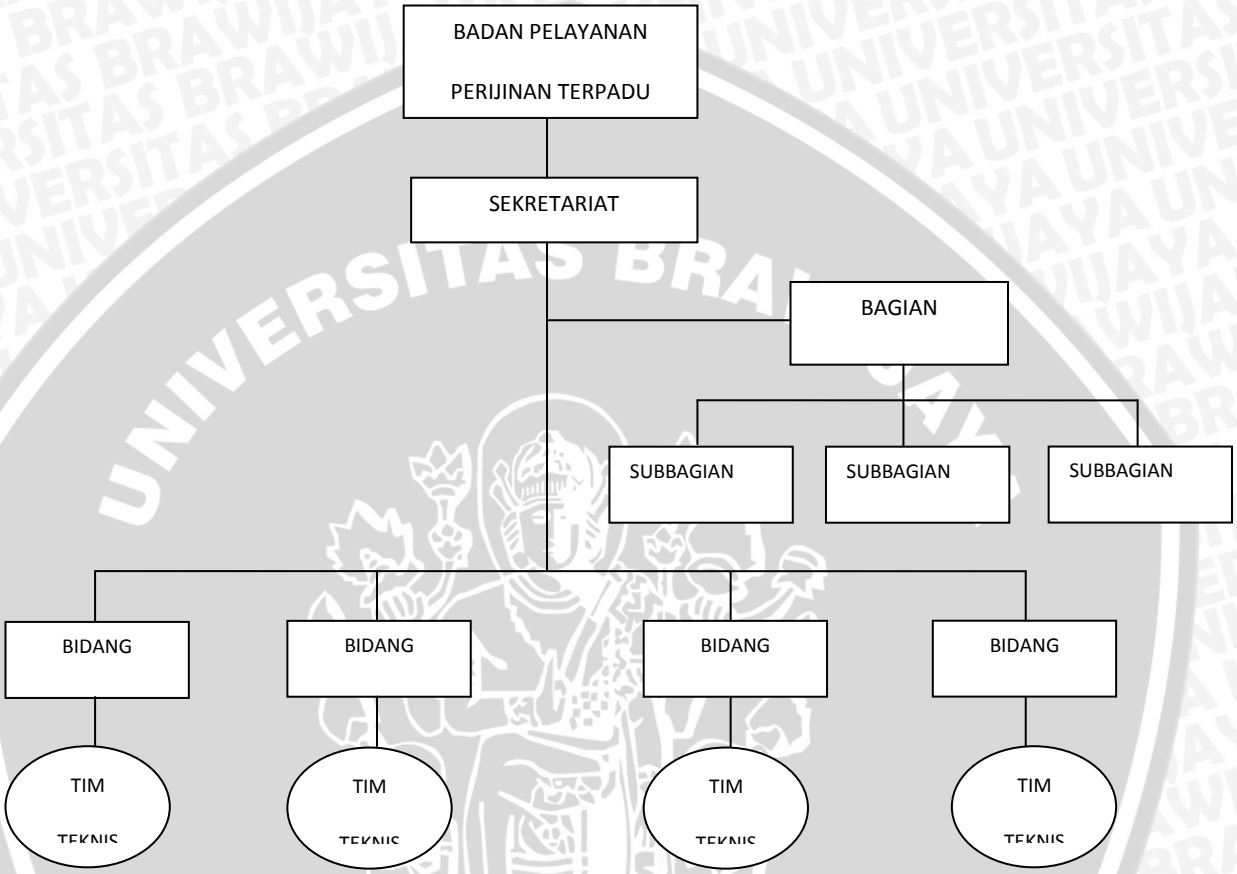
Berubahnya Dinas Perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang pada Tahun 2009, ini ditujukan untuk perbaikan dan peningkatan

kualitas pelayanan terkait prosedur perijinan yang mudah dan sederhana sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Dimana dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Daerah yang mengharuskan Pemerintah Daerah yang belum mempunyai lembaga unit terpadu agar membentuk perangkat daerah tersebut, dengan adanya peraturan tersebut maka Pemerintah Kota Malang membentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang, yang mana dengan dirubahnya Dinas menjadi Badan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang perijinan karena dengan adanya peraturan ini terjadi pemangkasan struktur organisasi yang nantinya akan berpengaruh pada mekanisme penerbitan ijin dimana keadaan sebelumnya dianggap masih berbelit-belit sekarang dengan dilakukannya pemotongan prosedur pelayanannya akan semakin memudahkan masyarakat dalam memohon ijin.

Dibawah ini merupakan bagan organisasi yang harus diterapkan pada Pelayanan Perijinan Terpadu Daerah dalam hal ini yaitu Pemerintah Kota Malang, yang dimuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, sebagai berikut:

Gambar 3

BAGAN ORGANISASI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU



Sumber: Permendagri Nomor 20 Tahun 2008

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah tersebut maka Pemerintah Kota Malang melakukan perubahan dari Dinas menjadi Badan, dimana perubahan tersebut sudah memangkas sejumlah SKPD yang dianggap kurang penting sehingga struktur organisainya menjadi semakin sederhana atau ramping. Dengan berubahnya struktur organisasi tersebut maka akan berpengaruh pada mekanisme penerbitan ijin sehingga prosedur

pelayanannya juga semakin mudah dan tidak berbelit-belit. Hal ini dapat kita lihat dari keadaan sebelum dan sesudah menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

4.1.3.1.1 Dinas Perijinan Kota Malang

Ruang lingkup tugas Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang dan Keputusan Walikota Malang Nomor 347 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perijinan.
b. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan dibidang pelayanan perijinan.
c. Pelaksanaan pelayanan di bidang yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah.
d. Pemberian pertimbangan/berita acara permohonan ijin.
e. Pelaksanaan pelayanan dan penetapan retribusi perijinan.
f. Pelaksanaan penandatanganan dan penerbitan ijin 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 Minimum (SPM) dibidang perijinan.
j. Pemberdayaan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD).

k. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kerarsipan,

l. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.

m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun susunan struktur organisasi Dinas Perijinan Kota Malang meliputi :

a) Kepala Dinas;

b) Bagian Tata Usaha, terdiri dari:

- Sub bagian Penyusunan Program dan Keuangan
- Sub bagian Umum

c) Bidang Pelayanan, terdiri dari :

- Seksi Penerimaan;
- Seksi Pemprosesan dan Penerbitan;

d) Bidang Penetapan dan Pembukuan

- Seksi Penetapan
- Seksi Pembukuan

e) Bidang Penyuluhan dan Pengaduan

- Seksi Penyuluhan
- Seksi Pengaduan

f) Bidang Evaluasi dan Pengendalian

- Seksi Evaluasi;
- Seksi Pengendalian;

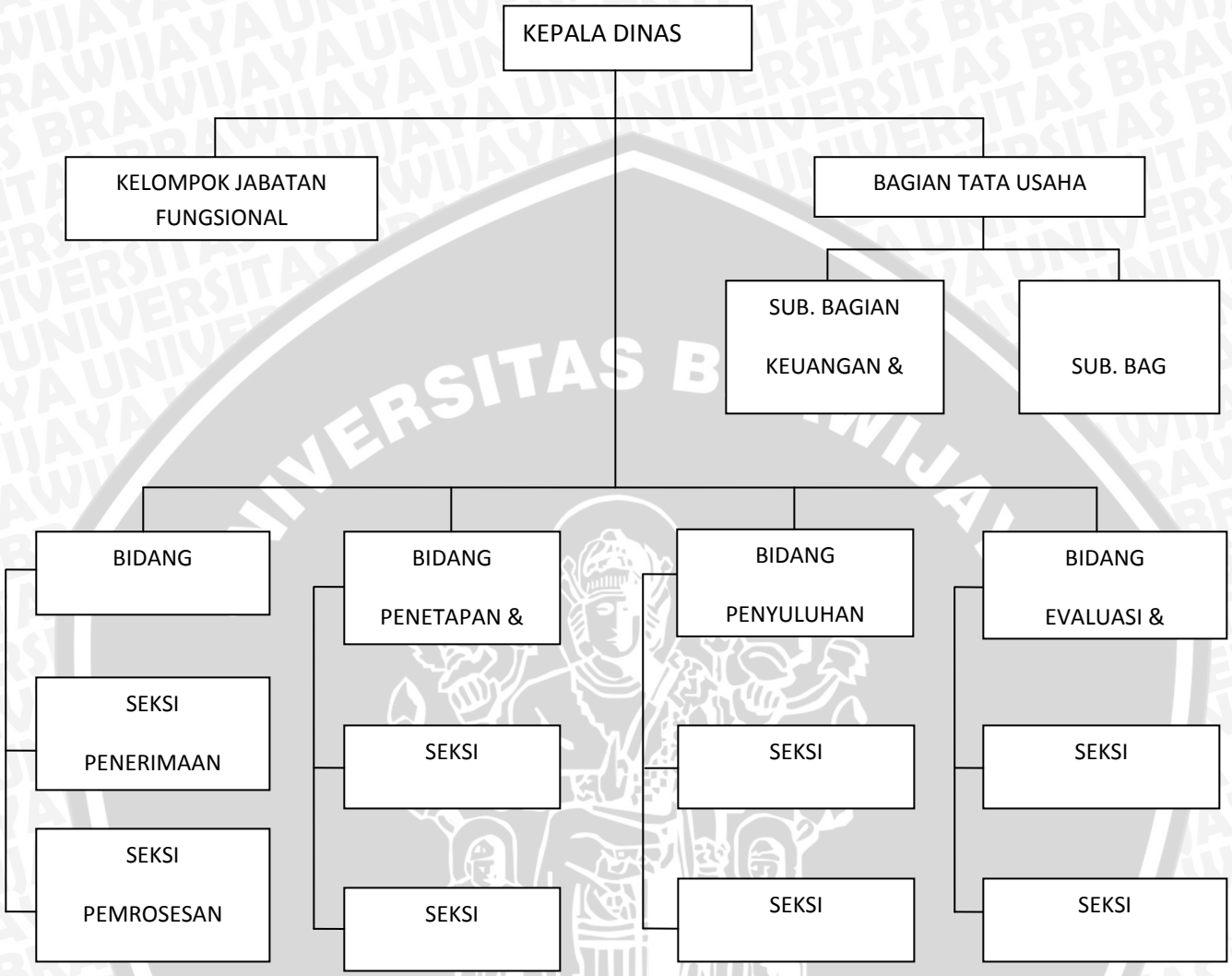
Sedangkan tugas tiap bidang terkait dengan langsung pelayanan perijinan adalah sebagai berikut:

- Bidang Pelayanan: pemrosesan perijinan mulai dari penerimaan permohonan yang sudah lengkap (loket penerimaan ijin) sampai proses penerbitan keputusan ijin.
- Bidang Penetapan & Pembukuan: perhitungan dan penetapan retribusi perijinan beserta pembukuannya (loket perhitungan dan penetapan retribusi/pajak).
- Bidang Tata Usaha: pemberian nomor ijin yang terbit atau yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan pengarsipan berkas permohonan (loket pengambilan ijin) serta penyetoran retribusi pada KASDA (loket pembayaran retribusi/pajak).
- Bidang Penyuluhan dan Pengaduan: memberikan informasi perijinan (loket informasi) dan tempat pengaduan dari semua jenis pengaduan terkait pelayanan perijinan yang di laksanakan oleh Dinas Perijinan (Ruang pengaduan).
- Bidang Evaluasi dan Pengendalian: mengevaluasi mekanisme pelayanan perijinan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang (tiap bidang) dan membuat laporan kepada Kepala Dinas terkait hasil evaluasi tersebut.

Dibawah ini merupakan struktur organisasai pada Dinas Perijinan Kota Malang:

Gambar 4

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERIJINAN KOTA MALANG



Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang Tahun 2008

Struktur organisasi diatas merupakan struktur organisasi pada Dinas Perijinan atau sebelum diadakannya restrukturisasi organisasi.

4.1.3.1.2 Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Ruang lingkup tugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian,

Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sebagai berikut:

1) Perumusan dan pelaksanaaan kebijakan teknis dibidang pelayanan perijinan terpadu;
2) Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategi (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang pelayanan perijinan terpadu;
3) Penyelenggaraan pelayanan administrasi perijinan bidang Perekonomian, pariwisata Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;
4) Pelayanan koordinasi proses pelayanan perijinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;
5) Pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan;
6) Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perijinan;
7) Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perijinan terpadu;
8) Pelaksanaan kegiatan di bidang pemungutan retribusi;
9) Pengelolaan administrasi umum;
10) Pelaksanaan Standart Pelayanan Minimal (SPM);
11) Penyusunan dan pelaksanaan Standart Pelayanan Publik (SPP);
12) Pelaksanaan fasilitas pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
13) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait pelayanan publik;
14) Pemberdayaan jabatan fungsional;

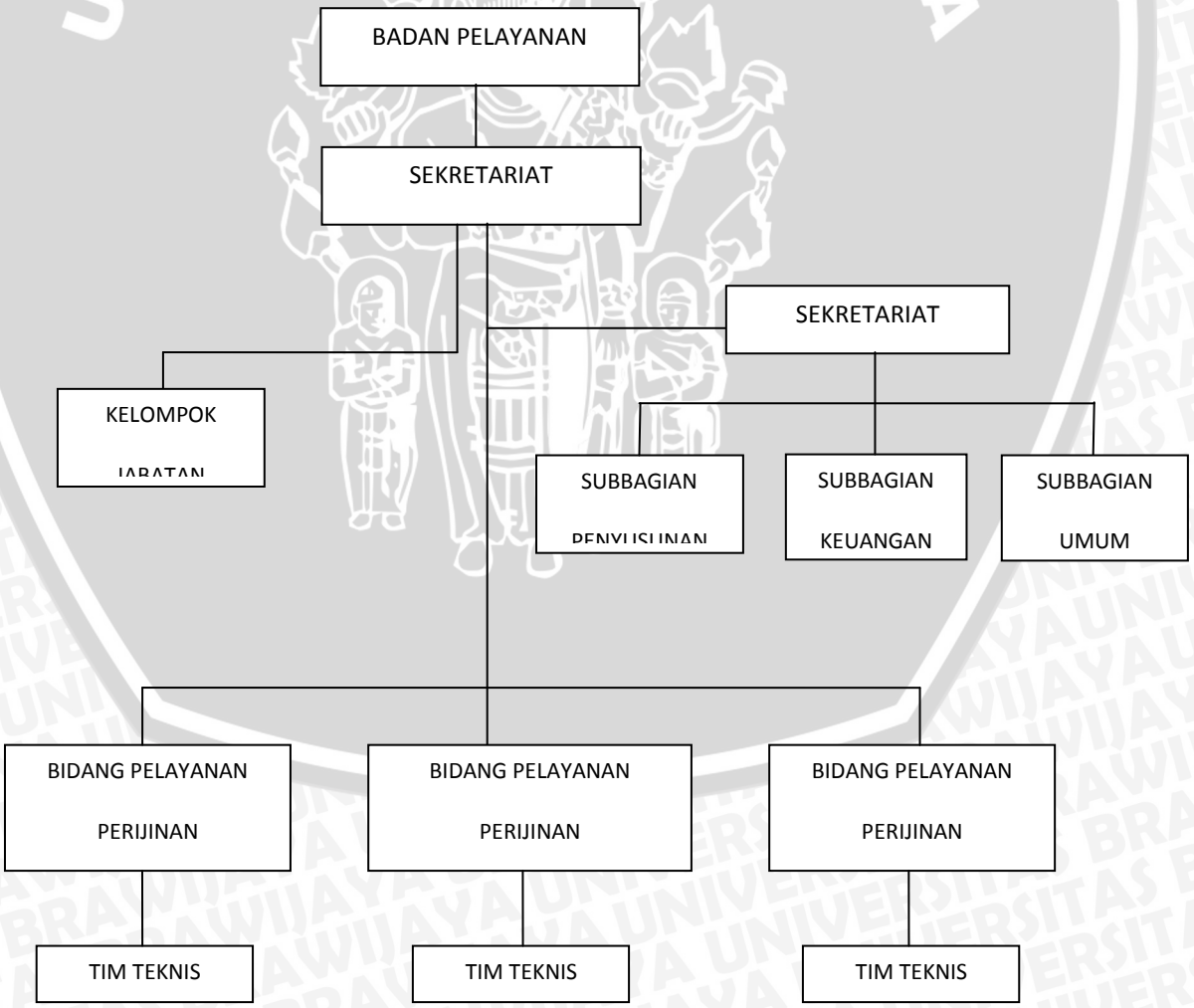
15) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

16) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh alikota sesuai dengan fungsinya.

Dibawah ini merupakan struktur organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang atau setelah adanya restrukturisasi organisasi, sebagai berikut:

Gambar 5

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA MALANG



Sumber: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 2010

Bagan diatas merupakan Bagan struktur organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Dimana perubahan struktur tersebut sebagai perwujudan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah maka Pemerintah Kota Malang merubah Dinas Perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang. Sehingga struktur organisasinya semakin sederhana.

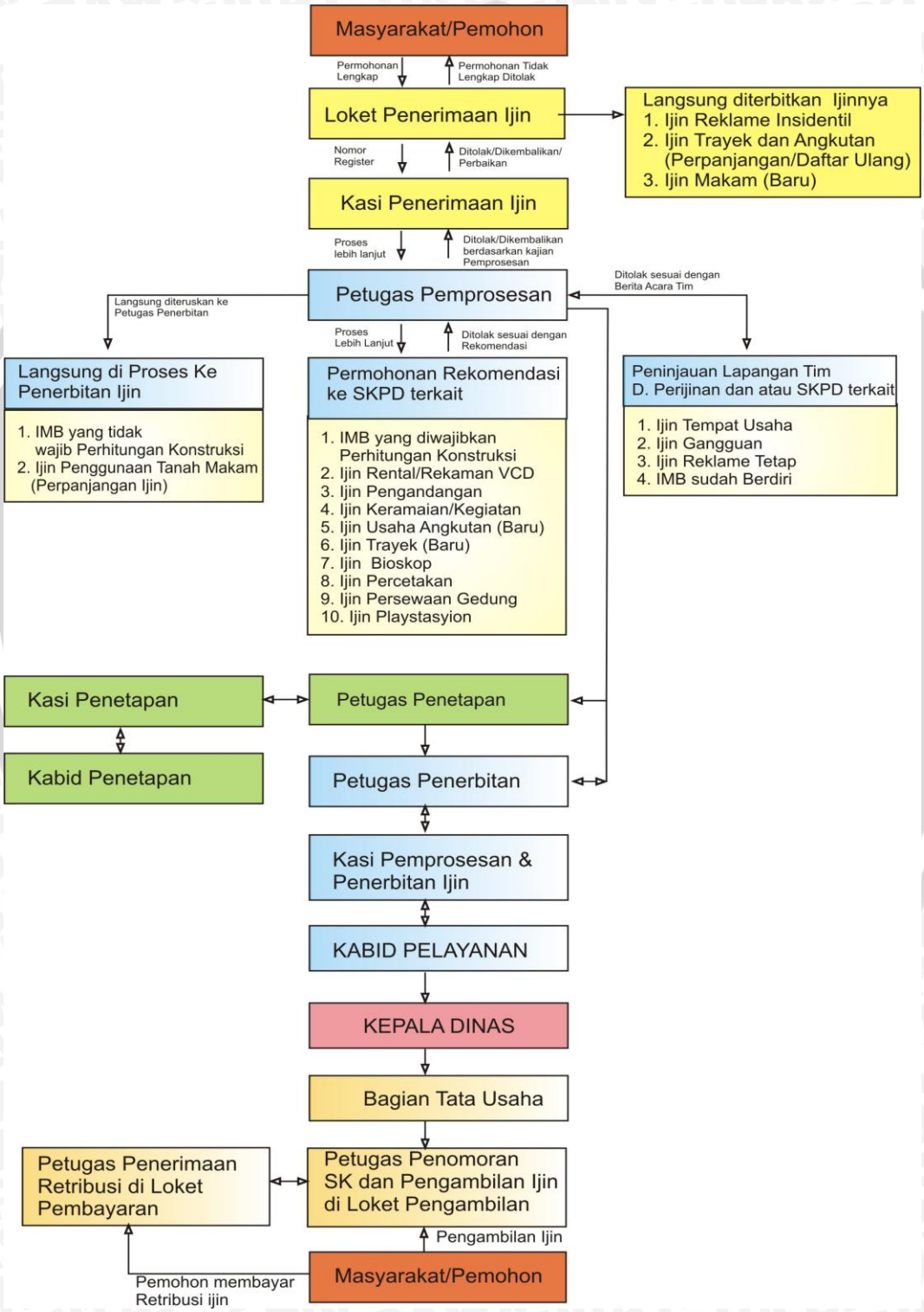
4.1.3.2 Perbaikan Prosedur/Mekanisme Pelayanan Perijinan

4.1.3.2.1 Dinas Perijinan

Dengan struktur organisasi seperti pada gambar 4 (Bagan Struktur Organisasi Dinas Perijinan) diatas maka tidak menutup kemungkinan prosedur perijinannya juga semakin panjang, sehingga proses penerbitan ijinnya juga memakan waktu yang sangat lama. Pada Dinas Perijinan Kota Malang ini masih terdapat KASI dalam prosedur penerbitan ijinnya jadi pelayanan tersebut tekesan berbelit-belit. Untuk lebih jelas mengenai prosedur perijinan pada Dinas Perijinan Kota Malang dapat kita lihat pada mekanisme/prosedur penerbitan ijin pada Dinas Perijinan Kota Malang sebagai berikut:

Gambar 6

Bagan Mekanisme/Prosedur Penerbitan Ijin pada Dinas Perijinan Kota Malang



Sumber: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 2010.

Keterangan Proses Perijinan Pada Dinas Perijinan:

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 Dinas Perijinan Kota Malang memberikan pelayanan perijinan dengan sistem satu pintu, yaitu masyarakat yang mengajukan ijin datang ke Dinas Perijinan baik mengajukan permohonan maupun mengambil ijin yang sudah terbit. Sedangkan mekanisme proses penyelesaian ijin mulai dari permohonan masuk sampai diterbitkannya surat ijinnya yang dibedakan menjadi tiga, yaitu prosedur perijinan yang membutuhkan rekomendasi dan perijinan yang membutuhkan pertimbangan tim dari Dinas Terkait (SKPD), serta perijinan yang tidak memerlukan rekomendasi maupun pertimbangan tim.

Alur proses perijinan pada Dinas Perijinan Kota Malang yaitu, masyarakat atau pemohon ijin yang sudah membawa persyaratan lengkap menuju ke Loket Penenerimaan Ijin yang kemudian akan diberikan nomor registrasi apabila persyaratan tersebut sudah lengkap, dari loket penerimaan ijin kemudian diarahkan pada Kasi Penerimaan Ijin yang kemudian akan diproses lebih lanjut pada petugas pemrosesan. Pada Petugas pemrosesan ini ijin yang diajukan dipilah-pilah menurut jenis ijinnya yang sudah tertera diatas, apakah ijin tersebut merupakan ijin yang langsung diproses di Dinas Perijinan atau memerlukan permohonan Rekomendasi ke SKPD terkait atau juga ijin yang memerlukan peninjauan lapangan tim. Setelah melalui mekanisme ijin yang sudah ditentukan tersebut kemudian diarahkan pada petugas penetapan, dimana pada

petugas penetapan tersebut terdapat Kasi Kenetapan dan Kabid Penetapan. Dari petugas penetapan kemudian ke petugas penerbitan setelah itu menuju ke kasi pemrosesan dan penerbitan kemudian ke Kabid Pelayanan dan yang terakhir tanda tangan keputusan ijin oleh Kepala Dinas. Setelah ijin disetujui ijin diarahkan pada petugas penomoran SK dan pengambilan ijin (Tata Usaha) di loket pengambilan setelah pemohon atau masyarakat melakukan pembayaran pada petugas penerimaan retribusi (bendahara penerimaan- TU) di loket pembayaran.

Adapaun prosedur perijinan yang dilakukan pada Dinas Perijinan yang menyangkut persyaratan administratif, waktu penyelesaian dan masa berlaku serta biaya perijinan yang dibebankan kepada pemohon, sebagai berikut:

1. **Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)**
   - Persyaratan Administratif Perijinan
     a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
     b. Foto copy KTP yang masih berlaku (dengan menunjukan aslinya) rangkap 2 (dua);
     c. Asli atau foto copy Advice Planning (AP) yang telah diligalisir Dinas terkait Kota Malang rangkap 2 (dua) dan untuk IMB Reklame Tetap/Permanen pada ukuran diatas 8 (delapan) m^2 yang titik lokasinya di RUMIJA Eksisting;

d. Foto Copy kepemilikan/sertifikat tanah yang telah diligalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua) dan apabila bukan tanah sendiri melampirkan asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Kuasa dari Pemilik Tanah atau Ahli Waris kepada pemohon apabila pemilik tanah meninggal dunia;

e. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai secukupnya untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal/rumah tinggal campuran maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal/rumah tinggal campuran dengan luas maksimal 100 m^2 berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk Bangunan yang sudah berdiri dan Permohonan IMB Reklame yang Sudah Berdiri)*;

f. Perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan diluar ketentuan angka 4 (empat) dan Bangunan Reklame dengan ukuran diatas 8 (delapan) m^2 yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidanginya rangkap 2 (dua);

g. Ligdruck atau cetak printer gambar bangunan yang berskala (1:100/1:200) rangkap 3 (tiga) untuk bangunan yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dan rangkap 2 (dua) yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi, dan dicantumkan nama dan tanda

tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas rencana gambar bangunan tersebut;meliputi :

- Untuk permohonan IMB baru meliputi rencana gambar: denah bangunan; tampak muka/depan; tampak samping; tampak belakang apabila diperlukan; potongan memanjang; potongan melintang; atap; pondasi; sanitasi dan sumur resapan; situasi lokasi rencana bangunan sesuai AP;
- Untuk permohonan IMB untuk Bangunan yang Sudah Berdiri sesuai kondisi lapangan meliputi gambar: denah bangunan; tampak muka/depan; tampak samping; tampak belakang apabila diperlukan; sanitasi dan sumur resapan; situasi lokasi bangunan sesuai AP;
- Untuk permohonan IMB Reklame baik baru maupun sudah berdiri meliputi gambar : tampak muka/depan; tampak samping; potongan memanjang; potongan melintang; pondasi; situasi titik reklame sesuai AP atau sesuai kondisi lapangan;

h. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari Pemilik Tanah dan atau Bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan yg dimohon untuk bangunan diluar ketentuan angka 5 (lima) *; Permohonan

IMB untuk bangunan yang sudah berdiri dan IMB Reklame yang berada di tanah sendiri tidak diwajibkan;

i. Asli rekomendasi dari dinas terkait beserta dokumennya apabila dalam AP diisyaratkan harus dilengkapi AMDAL atau UKL-UPL atau SPPL;

j. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) untuk Surat Pernyataan Kesanggupan)* ;

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)

a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan adalah :

1) Untuk bangunan yang memerlukan perhitungan konstruksi dan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dengan waktu 4 (empat) hari kerja, alokasi waktu sebagai berikut :

- 1 (Satu) Hari Kerja di Loket Penerimaan/ Pemprosesan
- 3 (Tiga) Hari Kerja setelah mendapat rekomendasi dari Dinas Kimpraswil sampai penerbitan ijin.

2) Untuk bangunan yang tidak melampirkan perhitungan konstruksi atau tanpa rekomendasi dari Dinas Kimpraswil adalah 4 (empat) Hari Kerja mulai dari penerimaan sampai dengan penerbitan ijin.

b. Masa berlakunya ijin adalah :

1) Selamanya sepanjang bentuk bangunan tidak berubah dan sesuai dengan IMB yang diterbitkan serta apabila ada perubahan Rencana Tata Ruang, ijin akan ditinjau kembali sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2) Apabila dalam waktu 12 (dua belas) bulan tidak dibangun, maka dinyatakan batal dan harus mengajukan IMB lagi;
3) Untuk Bangunan Reklame Tetap masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dan dievaluasi setiap 2 (dua) tahun 6 (enam) bulan oleh Tim Pertimbangan Ijin Reklame Tetap dan dapat diperbaharui kembali setelah 5 (lima) tahun dengan mengajukan pembaharuan IMB Reklame;
4) Untuk bangunan Tower masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dan dievaluasi setiap 2 (dua) tahun 6 (enam) bulan oleh Dinas Kimpraswil dan dapat diperbaharui kembali setelah 5 (lima) tahun dengan mengajukan pembaharuan IMB Tower dengan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dan mendapat persetujuan dari Walikota Malang;
5) Untuk bangunan semi permanen dan bangunan sementara yang berada direncana jalan (RUMIJA/DAMIJA) yang belum terbentuk (kondisi

existing masih tanah kosong atau jalan setapak berupa jalan tanah) dapat diijinkan dengan IMB Sementara yang masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dengan ketentuan :

- Apabila dalam kurun waktu sejak diterbitkannya IMB hingga kurun waktu 5 (lima) tahun tersebut terdapat realisasi pembangunan jalan, maka IMB dicabut;
- Apabila dalam waktu 5 (lima) tahun, realisasi pembangunan jalan belum ada, maka IMB dapat diperbaharui kembali;
- Untuk rencana bangunan semi permanen dan bangunan sementara yang berada di jalur hijau/konservasi (sempadan sungai/saluran, SUTT dan lain sebagainya), dapat diterbitkan IMB sementara apabila mendapat rekomendasi dari instansi yang berwenang atas jalur hijau tersebut.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perijinan Bangunan.

2. Ijin Usaha Pengandangan Kendaraan Bermotor Truk, Bus dan sejenisnya

- Persyaratan Administratif Perijinan

a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
c. Foto copy Ijin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
d. Foto copy Ijin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
e. Asli Surat Ijin Usaha Pengandangan Kendaraan Bermotor Truk, Bus dan sejenisnya 3 (tiga) tahun lalu (untuk Perpanjangan).

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)
  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari Kerja, dengan rincian :
     - 1 (Satu) hari kerja di Loket Penerimaan/ Pemprosesan.
     - 3 (Tiga) Hari Kerja sejak waktu mendapatkan Rekomendasi dari Dinas Perhubungan sampai dengan Penerbitan Ijin.
  b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.
- Biaya Perijinan

Belum ada Perda Kota Malang yang mengaturnya (saat ini belum dikenakan retribusi).

3. Ijin Usaha Angkutan

- Persyaratan Administratif Perijinan
  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
  b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
  c. Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
  d. Foto copy Surat Tanda Uji Keur yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
  e. Asli Ijin Usaha Angkutan lama (untuk perpanjangan ijin, tanpa rekomendasi dari Dinas Perhubungan).
  f. Khusus Ijin Usaha Angkutan Baru, dengan pemberlakuan apabila:
     1) Kendaraan baru
     2) Ganti pemilik/alamat
     3) Uji Keur tidak laik jalan
     4) Mutasi kendaraan
     5) Perubahan fisik kendaraan
     6) Surat kendaraan hilang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)

  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan untuk Ijin Perpanjangan 1 (Satu) Hari Kerja dan Ijin Baru 4 (empat) Hari Kerja, dengan rincian untuk ijin baru:

     - 1 (Satu) hari kerja di Loket Penerimaan/Pemprosesan.
     - 3 (Tiga) Hari Kerja sejak waktu mendapatkan Rekomendasi dari Dinas Perhubungan sampai dengan Penerbitan Ijin.

     Rekomendasi dari Dinas Perhubungan hanya permohonan Baru.

  b. Masa berlakunya ijin adalah sekali, setiap 1 (satu) tahun dilakukan perpanjangan ijin;

- Biaya Perijinan

  Belum ada Perda Kota Malang yang mengaturnya (saat ini belum dikenakan retribusi).

4. Ijin Trayek

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).

  b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.

c. Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
d. Foto copy Surat Tanda Uji Keur yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
e. Foto copy Ijin Usaha Angkutan yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukan Aslinya.
f. Asli Kartu Trayek tahun lalu (untuk perpanjangan ijin).

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)
  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan untuk Ijin Perpanjangan 1 (Satu) Hari Kerja dan Ijin Baru 4 (empat) hari Kerja, dengan rincian untuk ijin baru :
     - 1 (Satu) hari kerja di Loket Penerimaan/Pemprosesan.
     - 3 (Tiga) Hari Kerja sejak waktu mendapatkan Rekomendasi dari Dinas Perhubungan sampai dengan Penerbitan Ijin.
  b. Masa berlakunya ijin adalah sekali, setiap 6 (enam) bulan dilakukan perpanjangan ijin;
- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah No. 19 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Retribusi Ijin Trayek.

5. Ijin Kegiatan yang Berdampak pada Keramaian Umum/Tontonan

- Persyaratan Administratif Perijinan
  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
  b. Foto copy KTP Ketua Panitia yang masih berlaku.
  c. Proposal Uraian Kegiatan yang akan dilaksanakan.
  d. Bukti pembayaran pajak hiburan/tontonan dari Dinas Pendapatan (untuk kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan tiket Penonton).
  e. Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya)*.

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)
  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari Kerja, dengan rincian :
     - 1 (Satu) hari kerja di Loket Penerimaan/ Pemprosesan.
     - 3 (Tiga) Hari Kerja sejak waktu mendapatkan Rekomendasi dari SKPD terkait sampai dengan Penerbitan Ijin.
  b. Masa berlakunya ijin sesuai tanggal kegiatan

- Biaya Perijinan

  Belum ada Perda Kota Malang yang mengaturnya (saat ini belum dikenakan retribusi).

6. Ijin Penggunaan Tanah Makam

- Persyaratan Administratif Perijinan
  a. Ahli Waris mengisi Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
  b. Foto copy KTP Ahli waris yang masih berlaku dan Kartu Keluarga rangkap 2 (dua).
  c. Foto copy Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan rangkap 2 (dua).
  d. Foto copy Surat Keterangan dari Rumah Sakit dan Kepolisian bagi kematian karena hal-hal khusus rangkap 2 (dua).
  e. Foto copy Surat Keterangan Pemakaman dari Juru Kunci Makam rangkap 2 (dua).
  f. Asli Ijin Penggunaan Tanah Makam 2 (dua) tahun yang lalu (untuk perpanjangan).
- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)
  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan untuk Ijin Baru 1 (Satu) Hari Kerja setelah medapatkan

rekomendasi dari Dinas Pertamanan dan Ijin Perpanjangan 1 (Satu) hari Kerja langsung diproses di Dinas Perijinan.

b. Masa berlakunya ijin adalah 2 (dua) tahun.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2007 tentang Retribusi Pelayanan Pemakaman, baik ijin baru maupun perpanjangan.

7. Ijin Usaha Rental VCD dan Rekaman VCD

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).

  b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.

  c. Menyerahkan daftar koleksi VCD.

  d. Foto copy Ijin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.

  e. Foto copy Ijin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.

  f. Asli Surat Ijin Usaha Rental VCD dan Rekaman VCD 3 (tiga) tahun lalu (untuk Perpanjangan).

  g. Foto copy akte pendirian CV/PT/Koperasi/Yayasan (bagi Usaha yang ber Badan Hukum).

h. Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya)*.

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)

a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari Kerja, dengan rincian :

- 1 (Satu) hari kerja di Loket Penerimaan/Pemprosesan
- 3 (Tiga) Hari Kerja sejak waktu mendapatkan Rekomendasi dari Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi sampai dengan Penerbitan Ijin.

b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata, yaitu disesuaikan dengan biaya retribusi pada jenis usaha Dunia Fantasi.

8. Ijin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang

- Persyaratan Administratif Perijinan

a. Mengisi Formulir pengajuan Ijin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang bermaterai cukup (formulir disediahkan D. Perijinan).

b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua).

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)
  a. Jangka waktu proses penyelesaian Ijin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang adalah 2 (Dua) Hari Kerja setelah mendapatkan Rekomendasi dari Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang.
  b. Masa berlakunya ijin adalah sesuai masa kegiatan.
- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tentang Perubahan Peraturan Daerah Tingkat II Malang Nomor 6 Tahun 1999 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.

9. Ijin Usaha Percetakan

- Persyaratan Administratif Perijinan
  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
  b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya;
  c. Foto copy Ijin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya;
  d. Foto copy Ijin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya;
  e. Foto copy akte pendirian CV/PT/Koperasi/Yayasan (bagi Usaha yang ber Badan Hukum);

f. Asli Ijin Usaha Percetakan khusus untuk Ijin Perpanjangan;

g. Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas secukupnya)*.

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)

  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari Kerja, dengan rincian :

     - 1 (Satu) hari kerja di Loket Penerimaan/Pemprosesan.
     - 3 (Tiga) Hari Kerja sejak waktu mendapatkan Rekomendasi dari Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi sampai dengan Penerbitan Ijin.

  b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Perda Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pengaturan Usaha dan Retribusi Bidang Industri dan Perdagangan disesuaikan dengan retribusi ijin usaha industri.

10. Ijin Usaha Bioskop

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).

b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
c. Foto copy Ijin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
d. Foto copy Ijin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
e. Asli Surat Ijin Usaha Bioskop 3 (tiga) tahun lalu (untuk Perpanjangan).
f. Foto copy akte pendirian CV/PT/Koperasi/Yayasan (bagi Usaha yang ber Badan Hukum).
g. Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya)*.

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)
  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari Kerja, dengan rincian :
     - 1 (Satu) hari kerja di Loket Penerimaan/Pemprosesan.
     - 3 (Tiga) Hari Kerja sejak waktu mendapatkan Rekomendasi dari Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi sampai dengan Penerbitan Ijin.
  b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.
- Biaya Perijinan

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata.

11. Ijin Usaha Play Station

- Persyaratan Administratif Perijinan
  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
  b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
  c. Foto copy Ijin Tempat Usaha (ITU) beserta lampiran gambar yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
  d. Foto copy Ijin Gangguan (HO) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
  e. Asli Surat Ijin Usaha Play Station 3 (tiga) tahun lalu (untuk Perpanjangan).
  f. Foto copy akte pendirian CV/PT/Koperasi/Yayasan (bagi Usaha yang ber Badan Hukum).
  g. Membuat Surat pernyataan kesanggupan diatas materai secukupnya)*.

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)
  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan baik ijin

baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari Kerja, dengan rincian :

- 1 (Satu) hari kerja di Loket Penerimaan/Pemprosesan.
- 3 (Tiga) Hari Kerja sejak waktu mendapatkan Rekomendasi dari Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi sampai dengan Penerbitan Ijin.

b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun;

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata yaitu disesuaikan dengan retribusi ijin usaha gelanggang permainan ketangkasan.

12. Ijin Tempat Usaha (ITU)

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).

  b. Foto Copy KTP yang masih berlaku (dengan menunjukan aslinya) rangkap 2 (dua);

  c. Foto Copy kepemilikan/sertifikat tanah yang telah diligalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua) dan apabila bukan tanah sendiri melampirkan asli dan foto copy rangkap 2 (dua) Surat Kuasa dari Pemilik Tanah atau Ahli Waris kepada pemohon apabila pemilik tanah meninggal dunia

dengan dibuktikan surat keterangan kematian dari kelurahan;

d. Foto copy IMB beserta gambar bangunan (lampiran IMB) dengan menunjukan aslinya, dan apabila bangunan dibangun sebelum tahun 1980 melampirkan surat keterangan bangunan lama yang diketahui oleh RT, RW dan Lurah setempat (apabila tidak memiliki IMB).
e. Lightdruk atau cetak printer gambar denah tempat usaha rangkap 2 (dua) dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha ;
f. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan tidak keberatan dari Pemilik Tanah dan atau Bangunan yang berhimpitan dengan lokasi tempat usaha yang diketahui oleh RT, RW dan Lurah (Untuk perpanjangan/pembaharuan ITU tidak diwajibkan melampirkannya apabila nama pemohon, jenis usaha, lokasi, luas tempat usaha yang tetap/tidak berubah dari SK yang lama)*;
g. Foto copy akte pendirian CV/PT/Yayasan/Koperasi (apabila atas nama Badan Hukum);
h. Asli Surat Ijin Tempat Usaha lama beserta lampiran Gambar Denah Tempat Usaha (khusus perpanjangan/pembaharuan ijin);
i. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Kesanggupan Ijin Tempat Usaha)* ;

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)

  a. Jangka waktu proses penyelesaian ijin adalah 7 (tujuh) hari kerja, dengan alokasi waktu sebagai berikut :

     - 1 (Satu) Hari Kerja diloket Penerimaan/Pemprosesan.
     - 6 (Enam) Hari Kerja sejak Survey Lapangan oleh Tim sampai Penerbitan Ijin.

  b. Masa berlakunya ijin dibedakan atas :

     - Untuk tempat usaha yang memiliki IMB atau bangunan lama yang tidak berada di rencana RUMIJA yang sudah terbentuk, masa berlakunya 3 (tiga) tahun dan dapat dilakukan pembaharuan kembali;
     - Untuk tempat usaha yang tidak memiliki IMB karena tempat usaha berada di rencana RUMIJA yang sudah terbentuk dan/atau di sempadan bangunan dapat diterbitkan Ijin Tempat Usaha Sementara yang masa berlakunya 1 (satu) tahun dan dapat dilakukan pembaharuan kembali.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 1999 tentang Retribusi Ijin Gangguan.

13. Ijin Gangguan (HO)

- Persyaratan Administratif Perijinan

a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
b. Foto Copy KTP yang masih berlaku (dengan menunjukan aslinya) rangkap 2 (dua).
c. Foto Copy kepemilikan/sertifikat tanah yang telah diligalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua) dan apabila bukan tanah sendiri melampirkan asli dan foto copy rangkap 2 (dua) Surat Kuasa dari Pemilik Tanah atau Ahli Waris kepada pemohon apabila pemilik tanah meninggal dunia dengan dibuktikan surat keterangan kematian dari kelurahan;
d. Foto copy IMB beserta gambar bangunan (lampiran IMB) dengan menunjukan aslinya dan apabila bangunan dibangun sebelum tahun 1980 melampirkan surat keterangan bangunan lama yang diketahui oleh RT, RW dan Lurah setempat (apabila tidak memiliki IMB).
e. Lightdruk atau cetak printer gambar denah tempat usaha rangkap 2 (dua) dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha.
f. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan tidak keberatan dari Pemilik Tanah dan atau Bangunan yang berhimpitan dengan lokasi tempat usaha yang diketahui oleh RT, RW dan Lurah (Untuk perpanjangan/pembaharuan cukup diketahui RT dan RW apabila nama pemohon, jenis

usaha, lokasi, luas tempat usaha yang tetap/tidak berubah dari SK yang lama)*.

g. Foto Copy akte pendirian CV/PT/Yayasan/Koperasi (apabila atas nama Badan Hukum).

h. Asli Surat Ijin Tempat Usaha dan Lampiran Gambar Tempat Usaha serta Surat Ijin Gangguan yang sudah habis masa berlakunya (khusus perpanjangan/pembaharuan).

i. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Kesanggupan Ijin)* ;

j. Asli rekomendasi dari SKPD terkait beserta Dokumen AMDAL dan/atau ANDAL LALIN untuk tempat usaha khusus, atau UKL-UPL/SPPL sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)

  a. Untuk Ijin Gangguan/HO yang diwajibkan membuat dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dengan waktu 9 (Sembilan) Hari Kerja Keputusan Ijin Siap Diajukan Ke Walikota Malang, dengan alokasi waktu sebagai berikut :

     - 1 (Satu) Hari di Loket Penerimaan Ijin.
     - 8 (Delapan) Hari Kerja sejak waktu survey lapangan oleh Tim sampai dengan dengan Keputusan Ijin siap untuk diajukan ke Walikota Malang.

b. Untuk Ijin Gangguan/HO yang diwajibkan membuat dokumen UKLUPL atau SPPL dengan waktu 8 (delapan) hari kerja apabila persyaratan dinyatakan lengkap dengan alokasi waktu sebagai berikut :

- 1 (Satu) Hari Kerja di Loket Penerimaan Ijin
- 7 (Tujuh) Hari Kerja sejak waktu survey lapangan oleh tim sampai penerbitan ijin.

c. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 1999 tentang Retribusi Ijin Gangguan.

14. Ijin Pemasangan Reklame

1) Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)

- Persyaratan Administratif Perijinan

a. Mengisi Formulir pengajuan Ijin Pemasangan Reklame Insidentil (formulir disediahkan Dinas Perijinan).

b. Membawa Spanduk, Bagian Baliho, Umbulumbul, Banner dan Reklame Udara untuk mendapatkan tandatangan Pejabat yang berwenang sebagai bukti telah mendapatkan ijin pemasangan reklame;

c. Bagi Ijin Reklame Insidentil yang temanya menyebutkan dan/atau tidak menyebutkan

kegiatan/keramaian/tontonan tetapi reklame tersebut ada kegiatan/keramaian/tontonan, wajib melampirkan ijin kegiatan yang berdampak pada keramaian umum/tontonan atau tanda terima pengurusan ijin dimaksud;Surat pernyataan kesanggupan bermaterei cukup)*

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)
  a. Jangka waktu penyelesaian ijin diloket penerimaan sekaligus merangkap pemprosesan sampai penerbitan ijin, dengan waktu maksimal 1 (satu) Hari Kerja.
  b. Masa berlakunya ijin adalah sekali, sesuai pengajuan.
- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 1998 tentang Pajak Reklame dan Keputusan Walikota Malang Nomor 513 Tahun 2001.

2) Reklame Tetap/Permanen

- Persyaratan Administratif Perijinan
  a. Mengisi Formulir bermaterai secukupnya (formulir disediahkan Dinas Perijinan).
  b. Foto copy KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya;

c. Gambar rencana reklame dengan skala sesuai kebutuhan (1:50, 1:100, 1:200) disertai dengan gambar titik lokasi dengan skala sesuai kebutuhan (1:100 sampai 1:1000) rangkap 3 (tiga) lembar;
d. Foto copy Ijin Tempat Usaha atau Ijin Gangguan untuk Reklame Tetap yang materi atau temanya menyebutkan perusahaan atau jenis usaha yang berada di Kota Malang;
e. Surat Pernyataan tidak keberatan dari pemilik lahan (persil) bermaterei cukup untuk reklame yang dipasang pada tanah milik orang lain;
f. Untuk pemasangan reklame tetap yang melintang di dalam RUMIJA existing dengan status jalan propinsi atau jalan nasional yang berada di wilayah Kota Malang persyaratan administrasi mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
g. Surat pernyataan kesanggupan bermaterei cukup (asli dan foto copy rangkap 1(satu))*.
h. Surat pernyataan kesanggupan untuk memiliki IMB reklame bermaterei cukup (asli dan foto copy rangkap 1(satu) untuk reklame tetap dengan ukuran diatas 8 m^2 yang tidak menyatu dengan bangunan)*;

i. Ketentuan pembaharuan/perpanjangan Ijin Reklame yang habis masa berlakunya, yaitu selain ketentuan yang dimaksud pada angka 2, 3, 4, 5, 6 ,7,8 adalah :

- Foto copy IMB reklame tetap rangkap 2 (dua) yang telah dilegalisir oleh Dinas Perijinan atau dengan memperlihatkan aslinya untuk ukuran reklame tetap diatas 8 m^2, yang dipasang dengan tiang dan/atau tidak menyatu dengan bangunan gedung;
- Foto copy rangkap 2 (dua) Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).

)* Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (Masa Berlakunya)

a. Untuk Reklame Tetap dengan ukuran sampai dengan 8 m2, waktu penyelesaian ijin adalah 7 (Tujuh) Hari Kerja, dengan alokasi waktu :

- 1 (Satu) Hari Kerja diloket Penerimaan/ Pemprosesan.
- 6 (Enam) Hari Kerja sejak waktu Survey Lapangan oleh Tim sampai Penerbitan Ijin.

b. Untuk Reklame Tetap dengan ukuran di atas 8 m2 sampai dengan 12 m2, waktu penyelesaian ijin adalah 8 (Delapan) Hari Kerja, dengan alokasi waktu:

- 1 (Satu) Hari Kerja diloket Penerimaan/ Pemprosesan.
- 7 (Tujuh) Hari Kerja sejak waktu Survey Lapangan oleh Tim sampai Penerbitan Ijin.

c. Untuk Reklame Tetap dengan jenis :

- Reklame yang dikerjasamakan pengelolaannya dengan pihak lain;
- Reklame Bando Jalan;
- Reklame Display Board;
- Reklame Jembatan Penyeberangan Orang (JPO);
- Reklame di area Taman Kota;
- Reklame yang dipasang pada pagar pengaman fly over (jalan layang);
- Reklame yang dipasang pada tempat yang berurutan yang jumlahnya di atas 10 (sepuluh) buah dengan reklame yang sama;
- Reklame dengan ukuran diatas 12 m2 yang tidak menyatu dengan bangunan gedung.

Waktu penyelesaian ijin adalah 8 (Delapan) Hari Kerja, dengan alokasi waktu:

- 1 (Satu) Hari Kerja diloket Penerimaan/ Pemprosesan.

- 3 (Tiga) Hari Survey lapangan dan Pembuatan Surat Persetujuan Ke Bapak walikota Malang.
- 4 (Empat) Hari Kerja sejak terdapat Persetujuan Walikota Malang sampai Penerbitan Ijin.

▪ Biaya Perijinan

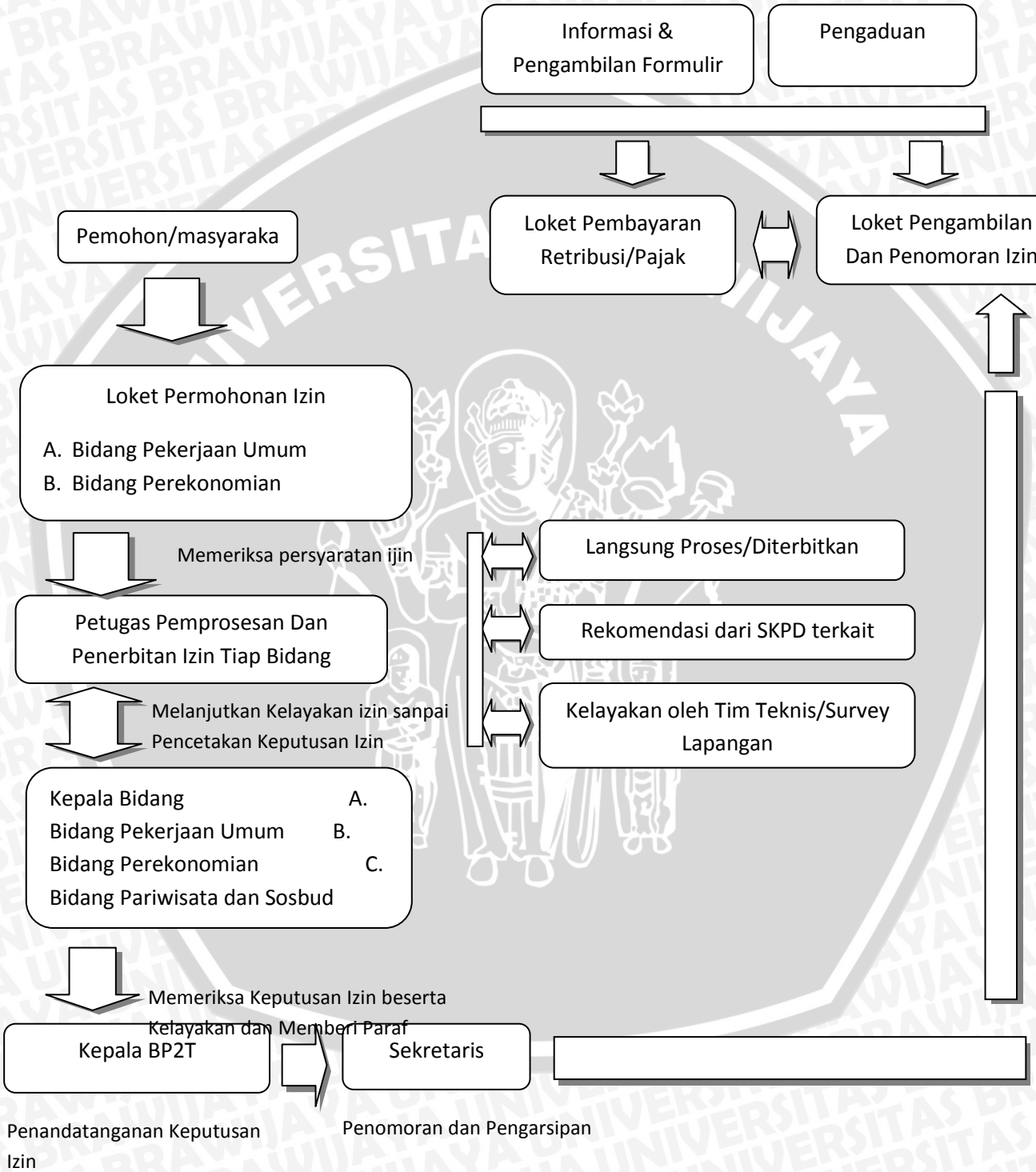
Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 1998 tentang Pajak Reklame dan Keputusan Walikota Malang Nomor 513 Tahun 2001.

4.1.3.2.2 Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Perubahan struktur organisasi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang mengakibatkan terjadi juga perubahan prosedur/mekanisme penerbitan ijin pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang semakin sederhana dari prosedur sebelumnya. Dimana pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini sudah tidak ada KASI sehingga ijin yang masuk langsung diproses pada Ketua Bidang (KABID) masing-masing dinas terkait. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur/mekanisme pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dapat kita lihat pada bagan dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

Gambar 7

Bagan Mekanisme/Prosedur Penerbitan Ijin pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang



Sumber : Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang 2010.

Keterangan Alur Proses Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang:

Pemohon yang sudah mengisi formulir dan membawa semua persyaratan yang sudah ditentukan oleh BP2T kemudian menuju loket permohonan ijin, dimana pada loket ini terdapat Bidang Pekerjaan Umum, Bidang Perekonomian dan Bidang Pariwisata&Sosbud, setelah persyaratan diperiksa paka loket permohonan ijin kemudian diarahkan pada petugas pemrosesan dan penerbitan ijin tiap bidang, dimana petugas ini mempunyai tugas untuk melanjutkan kelayakan ijin sampai pencetakan keputusan ijin yang kemudian diarahkan kepada Kepala Bidang antara lain bidang; Pekerjaan Umum, Perekonomian dan Bidang Pariwisata dan Sosbud. Bagian ini mempunyai tugas memeriksa keputusan ijin beserta kelayakan dan member paraf kemudian ijin yang sudah ditandatangani oleh Kepala Bidang kemudian tujukan kepada Kepala BP2T untuk ditandatangani keputusan ijinnya. Setelah ijin tersebut ditandatangani oleh Kepala BP2T kemudian diarahkan pada Sekretaris untuk diberi nomor dan diarsipkan, setelah ijin tersebut diberi nomor maka ijin tersebut akan di diarahkan pada loket pengambilan dan penomoran dan pemohon bisa mengambilnya setelah membayar retribusi atau pajak pada loket pembayaran.

Adapun prosedur/mekanisme proses pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang menurut jenis ijinnya, yaitu sebagai berikut:

a. Perijinan yang langsung diproses pada petugas Loket Penerima sekaligus sebagai pemrosesan dan penerbitan ijin karena waktu penyelesaian ijin adalah 1 (satu) hari kerja, melipuiti:
    1. Ijin Reklame Insidentil
    2. Ijin Trayek Perpanjangan
    3. Ijin penggunaan Tanah Makam (Baru) yang telah dilampiri Rekomendasi dari SKPD terkait.

b. Perijinan yang diproses oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu tanpa melibatkan SKPD terkait maupun Tim Pertimbangan Ijin.
    1) Jenis ijin untuk proses ini meliputi :
        a. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal/rumah tinggal campuran maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal/rumah tinggal campuran denga luas maksimal 100 m^2 berlantai 1 (satu).
        b. Ijin Penggunaan Tanah Makam khusus yang Perpanjangan Ijin.
    2) Tahapan mekanisme proses penerbitan ijin secara berurutan ditangani oleh :
        a. Petugas Penerima Ijin
        b. Petugas Pemrosesan dan Penetapan Retribursi
        c. Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribursi
        d. Petugas Penerbitan Ijin

e. Kepala Bidang Pelayanan (tanda tangan lampiran surat ijin)

f. Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (tanda tangan surat ijin)

3) Untuk proses perijinan jenis ijin ini, pembayaran retribursi/pajak dapat dilakukan sebelum surat ijin terbit dengan catatan petugas penerima permohonan sudah menerima berkas permohonan dengan lengkap dan benar.

c. Perijinan yang proses penerbitannya melibatkan SKPD terkait berupa Rekomendasi.

1) Jenis Ijin untuk proses ini meliputi:

a. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang wajib Melampirkan Perhitungan Kontruksi/Struktur Bangunan (rekomendasi dari Dinas Kimpraswil).

b. Ijin Usaha Angkutan Baru (rekomendasi dari Dinas Perhubungan)

c. Ijin Trayek Baru (rekomendasi dari Dinas Perhubungan)

d. Ijin Kegiatan yang berdampak pada Keramaian Umum/Tontonan (rekomendasi dari SKPD terkait).

e. Ijin Usaha Rental VCD dan rekaman VCD Baru (rekomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata)

f. Ijin Persewaan Penggunaan Gedung milik Pemerintah Kota Malang (rekomendasi dari Bagian Umum)

g. Ijin Usaha Percetakan Baru (rekomendasi dari Dinas Perindag)
h. Ijin Usaha Bioskop Baru (rekomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata)
i. Ijin Usaha Play Station Baru (rekomendasi dari Dinas Infokom dan Parawisata)
j. Ijin Usaha Parawisata (rekomendasi dari Dinas Parawisata)
k. SIUP, TDI, IUI, dan Perluasan Industri (rekomendasi dari Dinas Perindag)

2). Tahapan mekanisme proses penerbitan ijin secara berurutan ditangani oleh:

a. Petugas Penerimaan Ijin
b. Petugas Pemrosesan
c. Rekomendasi dari SKPD terkait
d. Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribusi
e. Petugas Penerbitan Ijin
f. Kepala Bidang Pelayanan (tanda tangan lampiran surat ijin)
g. Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (tanda tangan surat ijin)

d. Perijinan yang proses penerbitannya melibatkan SKPD terkait dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin/Tim Teknis berupa

Berita Acara dari tim tersebut (tanpa rekomendasi dari SKPD terkait).

1. Jenis ijin untuk proses ini meliputi:
   a) Ijin Mendirikan Bangunan bagi bangunan yang sudah berdiri
   b) Ijin Gangguan (HO)
   c) Ijin Pemasangan Reklame Tetap (permanen).
2. Tahapan mekanisme proses penerbitan ijin secara berurutan ditandatangani oleh:
   a) Petugas Penerimaan Ijin
   b) Petugas Pemrosesan
   c) Berita Acara dari Tim Pertimbangan Ijin/Tim Teknis
   d) Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribusi
   e) Petugas Penerbitan Ijin
   f) Kepala Bidang Pelayanan (tanda tangan lampiran surat ijin)
   g) Kepala Badan pelayanan Perijinan Terpadu (tanda tangan surat ijin).

Sehubungan dengan dibentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) yang menggunakan sistem pelayanan satu pintu tersebut maka jenis Pelayanan ijin yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yakni dimulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan, penandatanganan Keputusan Ijin dan pembayaran retribusi/pajak perijinan sejumlah 15 (lima belas) ijin berdasarkan:

a. Peraturan Walikota Malang Nomor: 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, ada 12 (dua belas) ijin sebagai berikut:
    1) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
    2) Ijin Gangguan (IG)
    3) Ijin Pemasangan Media Reklame
    4) Ijin Usaha Angkutan
    5) Ijin Trayek
    6) Ijin Keramaian Umum/Tontonan
    7) Ijin Usaha Rental Video Compact Disk (VCD), Digital Video Disk (DVD), Laser Disk (LD) dan Rekaman Video
    8) Ijin Usaha Bioskop
    9) Ijin Usaha Playstasion
    10) Ijin Penggunaan Tanah Makam
    11) Ijin Penggunaan Bangunan Milik Pemerintah Daerah
    12) Ijin Usaha Percetakan
b. Pendelegasian Kewenangan Ijin Baru, ada 3 (tiga) ijin sebagai berikut:
    1) Ijin SIUJK
    2) Ijin Pariwisata
    3) Ijin SIUP, TDI, IUI dan Ijin Perluasan Industri

Dibawah ini merupakan persyaratan administratif, waktu penyelesaian ijin dan masa berlakunya serta biaya perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang, yang meliputi:

1. **Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)**

- Persyaratan Adminstratif Perijinan

a. Pengisian formulir)* bermaterai cukup;
b. Fotokopi KTP rangkap 2 (dua) dengan menunjukan aslinya;
c. *Advice Planning* (AP) dan untuk IMB Reklame Tetap/Permanen pada ukuran diatas 8 (delapan) m^2 yang titik lokasinya di RUMIJA Eksisting;
d. Surat Keterangan Informasi Lingkungan yang dilegalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua);
e. Fotokopi kepemilikan/sertifikat tanah dan Surat Kuasa dari pemilik tanah bila bukan milik sendiri atau ahli waris kepada pemohon apabila pemilik tanah meninggal dunia;
f. Permohonan IMB untuk pemasangan Reklame Tetap yang berada di Rumija Eksisting yang merupakan kewenangan Propinsi wajib melampirkan fotokopi sewa lahan/tanah dari Propinsi;
g. Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal 2 lantai dan bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m^2 berlantai 1 (satu) serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri;

h. Perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan diluar ketentuan huruf g dan bangunan reklame dengan ukuran diatas 8 m^2;

i. Perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan diluar ketentuan huruf h dan bangunan reklame untuk ukuran media sebagaimana dimaksud huruf e yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidanginya (Sarjana Teknik Sipil dan khusus untuk bangunan yang mempunyai tingkat kesulitan tinggi struktur bangunannya dihitung oleh Sarjana Teknik Sipil Jurusan Struktur/Master Struktur) rangkap 3 (tiga);

j. *Lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1:100 atau 1:200 rangkap 3 (tiga) untuk bangunan yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dan rangkap 2 (dua) untuk bangunan yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dengan melampirkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas gambar rencana bangunan/gambar bangunan tersebut, dalam hal:

   1). Permohonan IMB baru, gambar rencana bangunan terdiri dari: denah bangunan, tampak muka/depan, tampak samping, tampak belakang apabila diperlukan, potongan memanjang, potongan melintang, atap,

pondasi, sanitasi dan sumur resapan serta situasi lokasi rencana bangunan sesuai AP;

2). Permohonan IMB bagi bangunan yang sudah berdiri sesuai kondisi lapangan, gambar bangunan terdiri dari: denah bangunan, tampak muka/depan, tampak samping, tampak belakang apabila diperlukan, sanitasi dan sumur resapan serta situasi lokasi rencana bangunan sesuai AP, atau gambar bangunan dapat berupa foto digital yang dituangkan dalam satu media kertas dengan gambar lainnya;

3). Permohonan IMB untuk pemasangan media reklame baik baru maupun sudah berdiri, gambar bangunan terdiri dari: tampak muka/depan, tampak samping, potongan memanjang, potongan melintang, pondasi, situasi titik reklame sesuai AP.

k. Asli dan fotokopi rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan untuk bangunan bertingkat kecuali untuk bangunan rumah tiggal dengan fungsi bangunan Rumah Sedang /Menengah, Rumah Kecil/Sederhana dan Rumah Sangat Sederhana (RSS) dengan jumlah lantai maksimal 2 (dua) lantai tidak diwajibkan surat pernyataan ini serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri dan IMB Reklame yang berada di tanah sendiri;

l. Asli rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL dan/ atau ANDALALIN) apabila dalam AP disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis atau Perangkat Daerah terkait atau yang membidanginya;

m. Untuk permohonan IMB pendirian Tower IMB pendirian Tempat Ibadah persyaratannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

)* Blangko disediakan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

  Dalam pemberian pelayanan publik Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang menetapkan waktu penyelesaian ijin dan jangka waktu ijin sebagai ukuran standart pelayanannya. Untuk waktu penyelesaian ijin yang diukur waktunya adalah kinerja dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, sehingga beberapa ijin yang memerlukan rekomendasi dan berita acara peninjauan lapangan oleh tim, dihitung mulai 1 (satu) hari di loket penerimaan dan perhitungan selanjutnya mulai sejak waktu rekomendasi tersebut diterima Badan Pelayanan Perijinan Terpadu atau sejak waktu dilakukan survey lapangan sampai penerbitan ijin/penandatanganan keputusan ijin

oleh Kepala Badan. Dibawah ini merupakan waktu penyelesaian dan masa berlakunya Ijin Mendirikan Bangunan, yaitu:

a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu adalah :

   1) Untuk bangunan yang memerlukan perhitungan konstruksi dan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dengan waktu 4 (empat) hari kerja, alokasi waktu sebagai berikut :

      - 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan/ pemprosesan;
      - 3 (tiga) hari kerja setelah mendapat rekomendasi dari Dinas Kimpraswil sampai penerbitan ijin.

   2) Untuk bangunan yang tidak melampirkan perhitungan konstruksi atau tanpa rekomendasi dari Dinas Kompraswil adalah 4 (empat) hari kerja mulai dari penerimaan sampai dengan penerbitan ijin.

b. Masa berlakunya ijin adalah :

   1) Selamanya sepanjang bentuk bangunan tidak berubah dan sesuai dengan IMB yabg diterbitkan serta apabila ada perubahan rencana tata ruang, ijin akan ditinjau kembali sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

2) Apabila dalam waktu 12 (dua belas) bulan tidak dibangun, maka dinyatakan batal dan harus mengajukan IMB lagi;
3) Untuk bangunan reklame tetap masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dan dievaluasi setiap 2 (dua) tahun 6 (enam) oleh tim pertimbangan ijin reklame tetap dan dapat diperbaharui kembali setelah 5 (lima) tahun dengan mengajukan pembaharuan IMB reklame;
4) Untuk membangunkan tower masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dan dievaluasi setip 2 (dua) tahun 6 (enam) bulan oleh Dinas Kompraswil dan dapat diperbaharui kembali setelah 5 (lima) tahun dengan mengajukan pembaharuan IMB tower dengan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dan mendapat persetujuan dari Walikota Malang;
5) Untuk pembangunan semi permanen dan bangunan sementara yang berada direncana jalan (RUMIJA/DAMIJA) yang belum terbentuk (kondisi *existing* masih tanah kosong atau jalan setapak berupa jalan tanah) dapat dijinkan dengan IMB sementara yang masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dengan ketentuan :
   - Apabila dalam kurun wakti sejak diterbitkannya IMB hingga kurun waktu 5 (lima) tahun tersebut

terdapat realisasi pembangunan jalan, maka IMB dicabut;

- Apabila dalam waktu 5 (lima) tahun, realisasi pembangunan jalan belum ada, maka IMB dapat diperbaharui kembali;
- Untuk rencana bangunan seni permanen dan banguna sementara yang berada di jalur hijau/konservasi (sempadan sungai/saluran, SUTT dan lain sebagainya), dapat diterbitkan IMB sementara apabila mendapat rekomendasi dari instansi yang berwenang atas jalur hijau tersebut.

- Biaya Perijinan

Biaya perijinan yang diselenggarakan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang baik dalam bentuk retribusi maupun pajak daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang yang masih berlaku. Biaya untuk Ijin Mendirikan Bangunan yaitu Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Retribusi Perijinan Bangunan.

Untuk memperjelas mengenai syarat administratif, waktu penyelesaian dan masa berlaku Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat kita lihat dari pernyataan salah satu staf Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

> "Untuk mengurus surat ijin mendirikan bangunan (IMB) sudah ditetapkan Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan, semua persyaratan, waktu penyelesaian dan masa berlaku serta biaya perijinan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan jadi masyarakat tidak perlu khawatir ada persyatan lain-lain." (wawancara dengan Ibu C. Selvyana. A selaku staf BP2T pada tanggal 20 Mei jam 13.00).

Untuk mengetahui lebih jelas tentang persyaratan administratif, waktu penyelesaian dan masa berlaku serta biaya yang dibebankan kepada pemohon, dapat kita lihat dari diungkapan Bapak Firdaus selaku pemohon ijin sebagai berikut:

> "Dalam pengurusan IMB prosedur yang ditetapkan oleh BP2T sudah cukup mudah dan tidak berbelit belit, mengenai biaya yang dibebankan kepada kami ya sesuai dengan besar kecilnya bangunan." (wawancara dengan bapak firdaus pada tanggal 20 Mei jam 11.00).

Namun ada juga pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berpendapat seperti dibawah ini:

> "Dalam mengurus IMB ini saya mengalami kesulitan mbak, saya bingung kenapa ijin saya masih tetap ditolak padahal semua persyaratan sudah saya lampirkan, mulai dari pembuatan AP yang memakan waktu 1 bulan, sehingga kalau dihitung-hitung saya sudah mengurus ijin ini selama dua bulan tapi masih saja ditolak. katanya APnya salah padahal yang menerbitkan juga Dinas PU, saya khan tidak merubah bentuk bangunannya hanya fungsinya saja yang berubah yang semula pertokoan kini akan dijadikan perkantoran, masalah biaya menurut saya tidak terlalu mahal dibandingkan daerah-daerah lain dan saya rasa juga di malang ini cepat karena saya

biasa mengurus ijin hanya saja ijin mendirikan bangunan dengan perubahan fungsi ini yang sangat ruwet". (Wawancara dengan Bapak Hartono selaku pemohon ijin pada BP2T pada tanggal 03 Juni Jam 14.00).

Kemudian pendapat dari Kasubag Umum dalam menanggapi pendapat pemohon tersebut, sebagai berikut:

"Untuk kepengurusan IMB seperti diatas maka pemohon harus membuat AP (*Advice Planning*) yang baru karena bangunan tersebut sudah berubah fungsinya" (Wawancara dengan Ibu Insulistyowati pada Tanggal 03 Juni jam 15.00)

Dari kedua pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pengurusan Ijin mendirikan Bangunan (IMB) sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketetapan yang berlaku. Apabila pemohon ingin mendapatkan ijin mereka sesuai dengan waktu yang ditetapkan maka pemohon harus melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan.

2. Ijin Gangguan (HO)

- Persyaratan Adminstratif Perijinan

a. Mengisi formulir bermaterai cukup;
b. Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukan aslinya;
c. Fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua) dan apabila:
d. Fotokopi IMB beserta gambar bangunan (lampiran IMB) dengan menunjukkan aslinya;

e. *Lightdruk* atau cetak printer gambar denah tempat usaha rangkap 2 (dua) dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha.

f. Asli dan fotokopi rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi tempat usaha yang diketahui oleh RT, RW dan Lurah setempat, sedangkan untuk daftar ulang permohonan Ijin Gangguan Sedang-Besar hanya diketahui RT dan RW setempat dan daftar ulang permohonan Ijin Gangguan Kecil tidak dikenakan persyaratan ini apabila nama pemohon, jenis usaha, lokasi, luas tempat usaha tetap/tidak berubah dari keputusan ijin yang lama;

g. Fotokopi akte pendirian Badan Hukum beserta perubahannya jika berbentuk badan.

h. Asli Ijin Gangguan dan Lampiran Gambar Tempat Usaha yang sudah habis masa berlakunya (khusus daftar ulang);

i. Asli rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/ UKL-UPL/ SPPL dan/ atau AMDALALIN) apabila dalam AP disyaratkan atau berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis atau Perangkat Daerah terkait atau yang membidanginya.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

a. Untuk Ijin Gangguan/HO yang diwajibkan membuat dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dengan waktu 9 (Sembilan) hari kerja,dengan alokasi waktu sebagai berikut :

1) 1 (Satu) hari di loket penerimaan ijin.
2) 8 (Delapan) hari kerja sejak waktu survey lapangan oleh tim sampai dengan penerbitan ijin.

b. Untuk Ijin Gangguan/HO yang diwajibkan membuat dokumen UKL-UPL atau SPPL dengan waktu 8 (delapan) hari kerja apabila persyaratan dinyatakan lengkap dengan alokasi waktu sebagai berikut :

1) 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan ijin.
2) 7 (tujuh) hari kerja sejak waktu survey lapangan oleh tim sampai penerbitan ijin.

c. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

Mengenai kepastian waktu dalam pengurusan Ijin Gangguan (HO) sebelum dan sesudah menjadi Badan mengalami perubahan yang sangat menggembirakan, dimana yang dulunya ijin ini diselesaikan dalam waktu 22 (dua puluh dua) hari namun kini penyelesaiannya hanya membutuhkan waktu 9 (Sembilan) hari saja. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk menjalankan usaha mereka.

Untuk memperjelas pernyataan diatas berikut ini merupakan hasil wawancara dengan salah satu Staff pada bagian Tata Usaha BP2T, yaitu sebagai berikut:

> "Berkurangnya kurun waktu dalam proses pengerjaan Ijin Gangguan ini dikarenakan persyaratan yang sudah masuk dan disetujui akan diproses oleh petugas pemrosesan dan penerbitan ijin tiap bidang yang kemudian langsung diarahkan ke Kabid PU dan tidak perlu melalui Kasi sehingga prosesnya cepat dan waktu yang dibutuhkan juga sedikit." (Wawancara dengan Ibu Insulistyowati pada tanggal 4 Mei 2010 jam 15.10)

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Retribusi Ijin Gangguan.

3. Ijin Pemasangan Media Reklame

- Persyaratan Adminstratif Perijinan

  a. Ijin Pemasangan Media Reklame Insidentil

     1) Mengisi formulir bermaterai cukup;
     2) Membawa spanduk, bagian baliho, bagian reklame pada media reklame bondo jalan, umbul-umbul, banner dan reklame udara untuk mendapatkan legalitas dari BP2T dan Dinas Pendapatan Daerah sebagai bukti telah mendapatkan ijin pemasangan media dan lunas pajak reklame insidentil;

3) Bagi Ijin Reklame Insidentil yang temanya menyebutkan dan/atau tidak menyebutkan kegiatan/ keramaian/ tontonan tetapi reklame tersebut ada kegiatan/ keramaian/ tontonan, wajib melampirkan ijin keramaian umum/ tontonan atau tanda terima pengurusdan ijin dimaksud.

b. Ijin Pemasangan Media Reklame Tetap

1) Mengisi formulir bermaterai cukup;
2) Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukan aslinya;
3) Fotokopi rekomendasi/persetujuan titik lokasi reklame tetap yang telah dilegalisir atau dengan memperlihatkan aslinya dan/atau fotokopi IMB reklame beserta lampiran gambar reklame rangkap dua (dua);
4) Gambar reklame dengan skala sesuai kebutuhan (1:50, 1:100, 1:200) disertai dengan gambar titik lokasi dengan skala sesuai dengan kebutuhan (1:100 sampai 1:1000) rangkap 3 (tiga) lembar, sedangkan untuk perpanjangan/Daftar Ulang Permohonan Reklame Tetap untuk gambar media reklame dapat berupa foto digital dapat dituangkan dalam satu media kertas dengan gambar titik lokasi.

5) Fotokopi Ijin Gangguan untuk Media Reklame Tetap yang materi atau temanya menyebutkan perusahaan atau jenis usaha yang berada di Kota Malang;
6) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik lahan (persil) bermaterai cukup untuk reklame yang dipasang pada tanah milik orang lain, sedangkan untuk pemasangan reklame di Rumija Eksisting yang merupakan kewenangan Propinsi melampirkan fotokopi sewa lahan/tanah dari Propinsi dan untuk pemasangan, reklame di Rumija Eksisting yang merupakan kewenangan Pemerintah Kota Malang pembayaran sewa lahan/tanah dilaksanakan apabila permohonan ijin dapat diterbitkan oleh BP2T atau mendapat persetujuan dari Tim Teknis.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

a. Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)
   1) Jangka Waktu penyelesiaan ijin diloket penerimaan sekaligus merangkap 1 (Satu) Hari Kerja.
   2) Masa Berlakunya ijin adalah sekali, sesuai pengajuan.

b. Reklame Tetap/Permanen
   1. Jangka Waktu penyelesaian ijin :

a) Untuk Reklame Tetap dengan ukuran sampai dengan 8 m, waktu penyelesian ijin adalah 7 (Tujuh) Hari Kerja,dengan alokasi waktu :
   1) 1 (Satu) Hari Kerja diloket Peneriman/ pemprosesan.
   2) 6 (Enam) Hari Kerja sejak waktu survey Lapangan oleh tim sampai penerbitan ijin .
b) Untuk Reklame Tetap dengan ukuran di atas 8 m sampai dengan 12 m, waktu penyelesaian ijin adalah 8 (Delapan) Hari Kerja,dengan alokasi waktu:
   1) 1 (Satu) Hari Kerja diloket penerimaan/ pemprosesan.
   2) 7 (Tujuh) Hari Kerja sejak waktu survey lapangan oleh tim sampai penerbitan ijin.
c) Untuk Reklame Tetap dengan jelas :
   1) Reklame yang dikerjasamakan pengelolahannya dengan pihak lain;
   2) Reklame Bando Jalan;
   3) Reklame Display Board;
   4) Reklame Jembatan Penyeberangan Orang (JPO);
   5) Reklame diarea Taman Kota;

6) Reklame yang dipasang pada pagar pengaman *fly over* (jalan layang);

7) Reklame yang dipasang pada tempat yang berurutan yang jumlahnya diatas 10 (Sepuluh) buah dengan reklame yang sama;

8) Reklame dengan ukuran diatas 12 m^2 yang tidak menyatu dengan bangunan gedung;

Waktu penyelesaian ijin adalah 8 (Delapan) Hari Kerja,dengan alokasi waktu:

a) 1 (Satu) Hari Kerja diloket penerimaan/ pemprosesan.

b) 3 (Tiga) Hari survey lapangan dan Pembuatan Surat Persetujuan ke Bapak Walikota Malang.

c) 4 (Empat) Hari Kerja sejak terdapat Persetujuan Walikota Malang sampai Penerbitan Ijin.

2. Masa berlakunya ijin adalah 1 (Satu) tahun.

- Biaya Perijinan

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 4 Tahun 2008 tantang Pajak Reklame.

4. Ijin Usaha Angkutan

- Persyaratan Adminstratif Perijinan

a. Mengisi formulir bermaterai cukup;

b. Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukan aslinya;

c. Fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) yang masih berlaku rangkap 2 (dua) dengan menunjukan aslinya;

d. Fotokopi Surat Tanda Uji Keur yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukan aslinya;

e. Asli Ijin Usaha Angkutan yang lama (untuk perpanjangan/daftar ulang);

f. Khusus Ijin Usaha Angkutan Baru, dengan pemberlakuan apabila:

1) Kendaraan baru;
2) Ganti pemilik/alamat;
3) Mutasi kendaraan;
4) Perubahan fisik kendaraan;
5) Surat kendaraan hilang.

g. Khusus Ijin Usaha Angkutan Baru, dengan pemberlakuan apabila:

1) Kendaraan baru;
2) Ganti pemilik/alamat
3) Uji Keur tidak laik jalan;
4) Mutasi kendaraan;
5) Perubahan fisik kendaraan;
6) Surat kendaraan hilang.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu untuk ijin perpanjangan 1 (satu) hari kerja dan ijin baru 4 (empat) hari kerja, dengan rincian untuk ijin baru:

     - 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan/pemrosesan;
     - 3 (tiga) hari kerja sejak waktu mendapatkan rekomendasi dari Dinas Perhubungan sampai dengan penerbitan ijin.

     Rekomendasi dari Dinas Perhubungan hanya permohonan baru.

  b. Masa berlakunya ijin adalah sekali, setiap 1 (satu) tahun dilakukan perpanjangan ijin.

- Biaya Perijinan

  Belum ada Perda Kota Malang yang mengatur tentang Retribusi Ijin Usaha Angkutan (saat ini belum dikenakan retribusi).

5. Ijin Trayek

- Persyaratan Adminstratif Perijinan

  a. Perpanjangan

     1) Mengisi formulir bermaterai cukup;

2) Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;
3) Fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;
4) Fotokopi Surat Tanda Uji Keur yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;
5) Fotokopi Ijin Usaha Angkutan yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;
6) Asli Kartu Trayek yang jangka waktunya berakhir (untuk perpanjangan/daftar ulang).

b. Trayek baru atau peremajaan kendaraan
1) Mengisi formulir bermaterai cukup;
2) Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;
3) Fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;
4) Fotokopi Surat Tanda Uji Keur yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;
5) Fotokopi Ijin Usaha Angkutan yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu untuk ijin perpanjangan 1 (satu) hari kerja dan ijin baru 4 (empat) hari kerja, dengan rincian untuk ijin baru:
   - 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan/pemrosesan;
   - 3 (tiga) hari kerja sejak waktu mendapatkan rekomendasi dari Dinas Perhubungan sampai dengan penerbitan ijin.

b. Masa berlakunya ijin adalah sekali, setiap 6 (enam) bulan dilakukan perpanjangan ijin.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah No. 19 Tahun 2005 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Retribusi Ijin Trayek.

6. Ijin Keramaian Umum/Tontonan

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. Mengisi formulir bermaterai cukup;

  b. Fotokopi KTP Ketua Panitia atau penyelenggara yang masih berlaku;

  c. Proposal uraian kegiatan yang dilaksanakan;

  d. Bukti titipan pembayaran pajak hiburan/tontonan dari Dinas Pendapatan (untuk kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan tiket penonton);

e. Surat pernyataan kesanggupan bermaterai cukup.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari kerja, dengan rincian:

- 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan/pemrosesan;
- 3 (tiga) hari kerja sejak waktu mendapatkan rekomendasi dari SKPD terkait sampai dengan penerbitan ijin.

b. Masa berlakunya ijin sesuai tanggal kegiatan.

- Biaya Perijinan

Belum ada Perda Kota Malang yang mengatur tentang Ijin Kegiatan yang Berdampak Pada Keramaian Umum/Tontonan (saat ini belum dikenakan retribusi).

7. Ijin Usaha Rental Video Compact Disc (VCD), Digital Video Disc (DVD), Laser Disc (LD), dan Rekaman Video

- Persyaratan Administratif Perijinan

a. Mengisi formulir bermaterai cukup;

b. Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;

c. Menyerahkan daftar koleksi VCD/DVD/LD;

d. Fotokopi Ijin Gangguan rangkap 2 (dua) yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;

e. Asli Surat Ijin Usaha dan fotokopi rangkap 1 (satu) yang telah habis masa berlakunya (untuk perpanjangan/daftar ulang);

f. Fotokopi akta pendirian Badan Hukum beserta perubahannya;

g. Surat pernyataan kesanggupan bermaterai cukup, asli dan fotokopi rangkap 1 (satu).

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari kerja, dengan rincian:

     - 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan/pemrosesan
     - 3 (tiga) hari kerja sejak waktu mendapatkan rekomendasi dari Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi sampai dengan penerbitan ijin.

  b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata, yaitu

disesuaikan dengan biaya retribusi pada jenis usaha Dunia Fantasi.

8. Ijin Usaha Bioskop

- Persyaratan Administratif Perijinan
  a. Mengisi formulir bermaterai cukup;
  b. Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;
  c. Fotokopi Ijin gangguan rangkap 2 (dua) yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;
  d. Fotokopi akta pendirian Badan Hukum beserta perubahannya;
  e. Asli Ijin Usaha Bioskop dan fotokopi rangkap 1 (satu) yang telah habis masa berlakunya (untuk perpanjangan/daftar ulang);
  f. Surat pernyataan kesanggupan bermaterai cukup, asli dan fotokopi rangkap 1 (satu).
- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)
  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari kerja, dengan rincian:
     - 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan/pemrosesan

- 3 (tiga) hari kerja sejak waktu mendapatkan rekomendasi dari Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi sampai dengan penerbitan ijin.

b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata.

9. Ijin Usaha Playstation

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. Mengisi formulir bermaterai cukup;

  b. Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;

  c. Fotokopi Ijin Gangguan rangkap 2 (dua) yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;

  d. Fotokopi akta pendirian Badan Hukum beserta perubahannya;

  e. Asli Ijin Usaha Bioskop dan fotokopi rangkap 1 (satu) yang telah habis masa berlakunya (untuk perpanjangan/daftar ulang);

  f. Surat pernyataan kesanggupan bermaterai cukup, asli dan fotokopi rangkap 1 (satu).

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari kerja, dengan rincian:
   - 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan/pemrosesan
   - 3 (tiga) hari kerja sejak waktu mendapatkan rekomendasi dari Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi sampai dengan penerbitan ijin.

b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata yaitu disesuaikan dengan retribusi ijin usaha gelanggang permainan ketangkasan.

10. Ijin Penggunaan Tanah Makam

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. Ahli waris mengisi formulir bermaterai cukup;

  b. Fotokopi KTP ahli waris yang masih berlaku dan Kartu Keluarga rangkap 2 (dua);

  c. Fotokopi Surat Keterangan Kematian dari kelurahan rangkap 2 (dua);

  d. Fotokopi surat keterangan dari rumah sakit dan kepolisian bagi kematian karena hal-hal khusus rangkap 2 (dua);

e. Fotokopi surat keterangan pemakaman dari juru kunci makam rangkap 2 (dua);

f. Asli Ijin Penggunaan Tanah Makam rangkap 2 (dua) tahun yang lalu (untuk perpanjangan/daftar ulang).

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu untuk ijin baru 1 (satu) hari kerja setelah mendapatkan rekomendasi dari Dinas Pertamanan dan ijin perpanjangan 1 (satu) hari kerja langsung diproses di Badan pelayanan Perijinan Terpadu.

  b. Masa berlakunya ijin adalah 2 (dua) tahun.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2007 tentang Retribusi Pelayanan Pemakaman.

11. Ijin Penggunaan Bangunan Milik Pemerintah Daerah

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. Mengisi formulir pengajuan Ijin Persewaan Penggunaan Bangunan Milik Pemerintah Kota Malang bermaterai cukup;

  b. Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;

c. Surat pernyataan kesanggupan bermaterai cukup, asli, dan fotokopi rangkap 1 (satu).

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

a. Jangka waktu proses penyelesaian ijin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang adalah 2 (dua) hari kerja setelah mendapatkan rekomendasi dari Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang.

b. Masa berlakunya ijin adalah sesuai masa kegiatan.

- Biaya Perijinan

Belum ada Perda Kota Malang yang mengatur Ijin Penggunaan Bangunan Milik Pemerintah Daerah.

12. Ijin Usaha Percetakan

- Persyaratan Administratif Perijinan

a. Mengisi formulir bermaterai cukup;

b. Fotokopi KTP yang masih berlaku rangkap 2 (dua), dengan menunjukkan aslinya;

c. Fotokopi Ijin Gangguan rangkap 2 (dua) yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;

d. Fotokopi akta pendirian badan Hukum beserta perubahannya;

e. Asli Ijin Usaha Percetakan dan fotokopi rangkap 1(satu) yang telah habis masa berlakunya (untuk perpanjangan/daftar ulang);

f. Surat pernyataan kesanggupan bermaterai cukup, asli dan fotokopi rangkap 1 (satu).

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 4 (empat) hari kerja, dengan rincian:

  - 1 (satu) hari kerja di loket penerimaan/pemrosesan
  - 3 (tiga) hari kerja sejak waktu mendapatkan rekomendasi dari Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi sampai dengan penerbitan ijin.

b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

Belum ada Perda Kota Malang yang mengatur Ijin Usaha percetakan.

13. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

- Persyaratan Administratif Perijinan

a.Warga Negara Indonesia/Badan Hukum Indonesia

1) Mengisi formulir yang dilengkapi dokumen sebagai berikut:

2) Fotokopi Sertifikat badan Usaha yang dikeluarkan oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi, dilegalisir pejabat yang berwenang;
3) Fotokopi Ijin Gangguan, dengan menunjukkan aslinya;
4) Fotokopi Akta pendirian perusahaan beserta perubahannya yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
5) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk pemiliki/pimpinan perusahaan, dengan menunjukkan aslinya;
6) Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak Perusahaan, dengan menunjukkan aslinya;
7) Fotokopi ijazah dan pengalaman teknik pemilik/pimpinan perusahaan yang dilegalisir pejabat berwenang;
8) Fotokopi ijazah tenaga teknik (minimal Sekolah Menengah Kejuruan) yang dilegalisir pejabat berwenang;
9) Fotokopi registrasi Perusahaan Jasa Konstruksi yang dikeluarkan oleh lembaga pengembangan jasa konstruksi, dilegalisir pejabat berwenang;
10) Fotokopi sertifikat perusahaan jasa konstruksi yamg dikeluarkan oleh lembaga pengembang jasa konstruksi atau asosiasi perusahaan jasa konstruksi

yang terakreditasi oleh lembaga pengembangan jasa konstruksi;

11) Fotokopi registrasi tenaga kerja jasa konstruksi yang dikeluarkan oleh lembaga pengembangan jasa konstruksi;
12) Fotokopi sertifikat untuk tenaga konstruksi yang diberikan oleh lembaga pengembangan jasa konstruksi atau asosiasi perubahan jasa konstruksi yang terakreditasi oleh lembaga pengembangan jasa konstruksi;
13) Foto berwarna pemilik/pimpinan perusahaan ukuran 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
14) IUJK asli yang masih berlaku bagi permohonan her registrasi IUJK;
15) IUJK lama asli bagi permohonan perpanjangan IUJK;
16) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian dan fotokopi IUJK yang hilang bagi permohonan penggantian IUJK yang rusak dengan menunjukkan dan menyerahkan IUJK asli yang rusak.

b. Warga Negara Asing/Badan Hukum Asing

1) Memiliki tanda registrasi berusaha yang dikeluarkan oleh lembaga pengembangan jasa konstruksi;

2) Fotokopi akta pendirian kantor cabang yang dilegalisir pejabat berwenang;
3) Memenuhi persyaratan sebagaimana dipersyaratkan bagi pengajuan oleh Warga Negara Indonesia/Badan Hukum Indonesia;
4) Memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada huruf a kecuali angka 4.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu:
     - 8 (delapan) hari kerja waktu penyelesaian IUJK;
     - 2 (dua) hari kerja waktu penyelesaian her registrasi;
     - 8 (delapan) hari kerja waktu penyelesaian perpanjangan IUJK;
     - 4 (empat) hari kerja waktu penyelesaian IUJK yang rusak dan IUJK yang hilang.

  b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 12 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Retribusi Pelayanan Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK).

14. Ijin Usaha Bidang Pariwisata

- Persyaratan Administratif Perijinan

a. Usaha Perorangan

1) Mengisi formulir;
2) Rekomendasi SKPD teknis terkait;
3) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya;
4) Surat Kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
5) Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pemilik usaha, dengan menunjukkan aslinya;
6) Fotokopi Ijin Mendirikan Bangunan beserta lampirannya, dengan menunjukkan aslinya;
7) Fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang rengkap 2 (dua) dan apabila:
   - Bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli surat pernyataan tidak keberatandari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup, atau bukti/surat perjanjian sewa yang terdiri dari 1 (satu) lembar asli dan 1 (satu) lembar fotokopi;
   - Pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan surat keterangan kematian dan surat pernyataan ahli waris yang diketahui

oleh lurah dan camat rangkap 2 (dua) atau keterangan dari notaris surat kuasa dari ahli waris kepada pemohon yang terdiri dari 1 (satu) lembar asli dan 1 (satu) lembar fotokopi.

8) Daftar kelengkapan peralatan yang akan dipakai sesuai dengan kebutuhan kegiatan usaha pariwisata;
9) Daftar pegawai yang bertugas dalam usaha pariwisata;
10) Pas foto berwarna terbaru pemilik usaha ukuran 3x4 cm sebanyak 5 (lima) lembar;
11) Bagi Warga Negara Asing (WNA) ditambah persyaratan sebagai berikut:
    - Memiliki ijin melakukan usaha di Indonesia yang dikeluarkan oleh Lembaga/Departemen yang berwenang sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - Memenuhi ketentuan lain yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan.
12) Khusus untuk daftar ulang Ijin Usaha Pariwisata dan Ijin Perluasan Usaha Pariwisata, selain persyaratan diatas juga harus melampirkan asli Keputusan Ijin Usaha Pariwisata yang masih berlaku.

b. Badan Usaha

1) Mengisi formulir;

2) Rekomendasi SKPD teknis terkait;
3) Fotokopi KTP rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya;
4) Fotokopi Akta Pendirian Perusahaan beserta perubahannya yang telah dilegalisir pejabat berwenang rangkap 2 (dua);
5) Surat Kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
6) Fotokopi Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) Badan Usaha, dengan menunjukkan aslinya;
7) fotokopi Ijin Gangguan yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;
8) Fotokopi Ijin Mendirikan Bangunan beserta lampirannya, dengan menunjukkan aslinya;
9) Fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua) dan apabila:
10) Daftar kelengkapan peralatan yang akan dipakai sesuai dengan kebutuhan kegiatan usaha pariwisata;
11) Daftar pegawai yang bertugas dalam usaha pariwisata;
12) Pas foto berwarna terbaru pemilik usaha dengan ukuran 3x4 cm sebanyak 5 (lima) lembar;
13) Profil perusahaan, sekurang-kurangnya meliputi:

- Struktur organisasi;
- Daftar riwayat pengalaman kegiatan perusahaan;
- Daftar tenaga ahli;
- Lingkup kegiatan perusahaan
- Aspek keuangan

14) Bagi Badan Usaha Asing ditambahkan persyaratan sebagai berikut:
- Memiliki ijin melakukan usaha di Indonesia yang dikeluarkan oleh Lembaga/Departemen yang berwenang;
- Memiliki kantor perwakilan di Indonesia;
- Memenuhi ketentuan lain yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan.

15) Khusus untuk daftar ulang Ijin Usaha Pariwisata dan Ijin Perluasan Usaha Pariwisata, selain persyaratan diatas juga harus melampirkan asli Keputusan Ijin Usaha Pariwisata yang masih berlaku.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu:

- 5 (lima) hari kerja waktu penyelesaian.

b. Masa berlakunya ijin adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

  Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Usaha Pariwisata.

15. Ijin SIUP, TDI, IUT, dan Ijin Perluasan Industri

- Persyaratan Administratif Perijinan

  a. SIUP

  - Ijin Baru

    1) Perusahaan yang Berbadan Hukum Perseroan Terbatas:

       a) Mengisi formulir;

       b) Fotokopi akta pendirian perusahaan beserta perubahannya yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

       c) Fotokopi surat keputusan pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas dari Departeman Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

       d) Fotokopi KTP penanggung jawab/Direktur Utama Perusahaan, dengan menunjukkan aslinya;

       e) Surat Kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;

f) Fotokopi Ijin Gangguan, dengan menunjukkan aslinya;

g) Fotokopi sertifikat kepemilikan tempat usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

h) Apabila tempat usaha bukan milik sendiri, maka harus dilengkapi dengan asli surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa, yang terdiri dari 1 (satu) dan fotokopi rangkap 1 (satu);

i) Pas foto berwarna penanggung jawab/direktur ukuran 3x4 cm tiga lembar.

2) Perusahaan yang Berbadan Hukum Koperasi:

a) Mengisi formulir;

b) Fotokopi akta pendirian koperasi yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

c) Fotokopi KTP penanggung jawab atau pengurus koperasi, dengan menunjukkan aslinya;

d) Surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;

e) Fotokopi Ijin Gangguan dengan menunjukkann aslinya;

f) Fotokopi sertifikat kepemilikan tampat usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

g) Apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa, yang terdiri dari 1 (satu) lembar asli dan fotokopi rangkap 1 (satu);

h) Pas foto berwarna penanggung jawab atau pengurus koperasi ukuran 3x4 cm tiga lembar.

3) Perusahaan yang Berbadan Hukum CV/Firma:

a) Mengisi formulir;

b) Fotokopi akta pendirian perusahaan yang telah didaftarkan pada pengadilan negeri yang telah dilegalisir pajabat berwenang;

c) Fotokopi KTP penanggung jawab atau pemilik dengan menunjukkan aslinya;

d) Surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;

e) Fotokopi Ijin Gangguan dengan menunjukkan aslinya;

f) Fotokopi sertifikat kepemilikan tempat usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

g) Apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli surat pernyataan tidakkeberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup untuk atau bukti/surat perjanjian sewa, yang terdiri dari 1 (satu) lembar asli dan fotokopi rangkap 1 (satu);

h) Pas foto berwarna penanggung jawab atau pemilik ukuran 3x4 cm sebanyak tiga lembar.

4) Usaha Perorangan/Usaha Dagang:

a) Mengisi formulir;

b) Fotokopi KTP pemilik usaha dengan menunjukkan aslinya;

c) Surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;

d) Fotokopi Ijin Gangguan dengan menunjukkan aslinya;

e) Fotokopi sertifikat kepemilikan tempat usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

f) Apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup untuk atau bukti/surat perjanjian sewa, yang terdiri dari 1 (satu) lembar asli dan fotokopi rangkap 1 (satu);

g) Pas foto berwarna pemilik usaha ukuran 3x4 cm sebanyak tiga lembar.

5) SIUP Cabang:

a) Mengisi formulir;

b) Fotokopi akta pendirian cabang yang telah dilegalisir pajabat berwenang;

c) Fotokopi KTP pemilik atau penanggung jawab perusahaan dengan menunjukkan aslinya;

d) Surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;

e) Fotokopi surat penunjukkan sebagai penanggung jawab kantor cabang;

f) Fotokopi Ijin Gangguan dengan menunjukkan aslinya;

g) Fotokopi SIUP kantor pusat yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

h) Fotokopi sertifikat kepemilikan tempat usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

i) Apabila tempat usaha Apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup untuk atau bukti/surat perjanjian sewa, yang

terdiri dari 1 (satu) lembar asli dan fotokopi rangkap 1 (satu);

j) Pas foto berwarna pemilik atau penanggung jawab ukuran 3x4 cm sebanyak tiga lembar.

- Pendaftaran ulang

1) Mengisi formulir;

2) Fotokopi SIUP dengan menunjukkan aslinya;

3) Fotokopi KTP perusahaan penganggung jawab/pemilik kegiatan usaha dengan menunjukkan aslinya;

4) Fotokopi Ijin Gangguan yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya;

5) Untuk perusahaan yang berbadan hukum Perseroan Terbatas menyatakan Neraca Perusahaan Tahun Terakhir.

b. TDI, IUI dan Perluasan Industri

- Ijin baru

1) Mengisi formulir;

2) Fotokopi KTP dan NPWP pemilik/direktur dan komisaris bagi perusahaan berbadan hokum rengkap 3 (tiga), dengan menunjukkan aslinya;

3) Fotokopi akta pendirian perusahaan berbadan hokum dan surat pengesahan akte perusahaan berbentuk PT

dari Menteri Hukum dan HAM yang telah dilegalisir pejabat berwenang rangkap 3 (tiga);

4) Fotokopi IMB dan Ijin Gangguan rangkap 3 (tiga) dengan menunjukkan aslinya;
5) Fotokopi sertifikat tanah dan bangunan tempat usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang rangkap 3 (tiga);
6) Apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa yang terdiri dari 1 (satu) lembar asli dan fotokopi rangkap 1 (satu);
7) Fotokopi surat pernyataan pengelolaan lingkungan yang telah dilegalisir pejabat berwenang rangkap 3 (tiga);
8) Untuk Ijin Perluasan Industri harus menyertakan IUI dan TDI asli.

- Pendaftaran ulang

1) Mengisi formulir;
2) Fotokopi TDI atau IUI atau Ijin Perluasan Industri dengan menunjukkan aslinya;
3) Fotokopi KTP dan NPWP pemilik/direktur dan komisaris bagi perusahaan berbadan hukum.

- Waktu Penyelesaian Ijin dan Jangka Waktu Ijin (masa berlakunya)

  a. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu baik ijin baru maupun perpanjangan adalah 8 (delapan) hari kerja, dengan rincian:

     - 5 (lima) hari kerja di loket penerimaan/pemrosesan di BP2T
     - 3 (tiga) hari kerja di pemrosesan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

  b. Masa berlakunya ijin adalah:

     - SIUP masa berlakunya adalah 5 (lima) tahun;
     - TDI, IUI dan Perluasan Industri masa berlakunya adalah 3 (tiga) tahun.

- Biaya Perijinan

  Belum ada Perda Kota Malang yang mengatur Ijin SIUP, TDI, IUT, dan Ijin Perluasan Industri.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, debirokratisasi (pemotongan rantai birokrasi) ini terjadi pada perubahan struktur organisasi dan prosedur perijinan dari Dinas ke Badan sehingga struktur yang semula lebar sekarang menjadi semakin ramping sehingga mempengaruhi mekanisme penerbitan ijinnya yang semula keadaan pada Dinas masih dirasa berbelit-belit namun dengan berubahnya menjadi Badan ini mekanisme penerbitan ijinnya semakin sederhana. Penerapan debirokratisasi ini hanya terjadi pada perampingan struktur organisasi

dan prosedur pelayanannya, sedangkan persyaratan administratif, waktu penyelesaian ijin serta biaya yang dibebankan kepada pemohon ijin masih tetap sama. Berbicara tentang debirokratisasi perijinan mekanisme pelayanan yang berkaitan dengan rekomendasi dinas/instansi lain tersebut belum bisa dihilangkan, pada Dinas perijinan pengurusan ijin yang masih membutuhkan rekomendasi dari dinas terkait tersebut belum disediakan loket perwakilan dari masing-masing dinas sehingga untuk mengurus ijinnya masyarakat harus menunggu waktu yang lama walaupun sudah ditangani oleh Dinas Perijinan sendiri, maksudnya disini yaitu untuk mendapatkan rekomendasi surat tersebut dinas perijinanlah yang berhubungan langsung pada dinas tersebut sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi masing-masing dinas, namun kelemahan dari prosedur yang seperti ini yaitu adanya ketidakpastian waktu untuk menyelesaiakan ijin tersebut karena terkadang antara jadwal dari Dinas Perijinan dengan dinas lain yang terkait tidak sama akhirnya penerbitan surat ijinnya juga lama. Sedangkan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang pelayanan ijin yang masih membutuhkan rekomendasi dari dinas/instansi lain sudah disediakan perwakilan dari masing-masing dinas yang berupa loket-loket seperti Bidang Pelayanan Pekerjaan Umum, Bidang Pelayanan Perijinan Pariwisata, Soaial dan Budaya, dan Bidang Pelayanan Perijinan Perekonomian, ini akan lebih mempermudah masyarakat dalam pengurusan ijin karena semua dinas yang terkait tersebut sudah berada pada satu tempat yang dinamakan pola pelayanan satu atap.

Untuk memperjelas pernyataan diatas saya melakukan wawancar dengan pegawai BP2T yaitu sebagai berikut:

> "Dalam kaitannya dengan pemotongan atau perpendekan birokrasi ini BP2T mengadakan perubahan pada sruktur organisasi yang mana dengan semakin rampingnya struktur organisasi tersebut maka makanisme perijinannya juga berubah menjadi semakin sederhana, mengenai persyaratan administratif, waktu penyelesaian serta biaya tidak ada perubahan hanya ada beberapa tambahan ijin yang sekarang menjadi urusan BP2T". (Wawancara dengan Ibu Dra. Insulistyowati selaku Kasubag Umum pada tanggal 03 Juni).

Selain itu saya juga melakukan wawancara dengan salah satu karyawan dibagian informasi yaitu:

> "Perubahan dari Dinas menjadi Badan ini dikarenakan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 yang mengharuskan Pemerintah Kota Malang mempunyai Lembaga Unit Daerah sehingga dibentuklah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini. Dengan berubahnya dinas menjadi badan maka struktur organisasinya juga ikut berubah sekarang menjadi semakin ramping dan mekanisme penerbitan ijinnya juga semakin sederhana. Kalau masalah persyaratan administratif, waktu serta biaya sama saja karena itu sudah bagus". (Wawancara dengan Bapak Amat Junaedi selaku staf BP2T pada tangga 03 Juni).

Dari kedua pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah maka Pemerintah Kota Malang mengadakan perubahan struktur organisasi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang dulunya lebar kini menjadi semakin ramping dan mekanisme penerbitan ijinnya juga semakin sederhana. Namun persaratan administratif, waktu penyelesaian ijin serta biaya tidak ada perubahan karena masih menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu pintu seperti yang dilaksanakan semasih menjadi Dinas dulu.

Dibawah ini merupakan tanggapan mengenai persyaratan administratif, waktu penyelesaian ijin serta biaya pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang dibebankan kepada masyarakat.

1. Persyaratan Administratif

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai kemudahan persyaratan pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, saya melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

> "Menurut saya persyaratan perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) ini sudah jelas tertera pada formulir pengajuan perijinan, akan tetapi ada beberapa persyaratan yang sulit untuk dipenuhi. Misalnya tentang pemenuhan persyaratan mengenai AP (*Advice Planning*) atau gambar denah bangunan yang akan dibuat ijinnya, kesulitan ini terletak karena saya masih kurang paham dengan AP tersebut selain itu pembuatannya juga membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga saya harus menunggu sampai AP tersebut jadi baru boleh mengajukan ijin tersebut kembali". (Wawancara dengan Bapak Hendra pada Tanggal 03 Juni di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, saya melakukan wawancara lagi dengan masyarakat dalam hal ini yaitu pemohon ijin di BP2T Kota Malang. Berikut ini pernyataan mengenai persyaratan perijinan yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam mengurus Ijin Mendirikan Bangunan:

> "Pegawai BP2T ini sudah melakukan tugas mereka dengan baik, dibagian informasi sudah memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dengan baik, selain itu bagian informasi ini juga

memberitahu dimana kita harus mengurus AP sekaligus alamatnya karena saya mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Namun dalam pembuatan AP ini kami mengalami kebingungan dan harus menunggu sampai kurang lebih satu bulan belum lagi kalau ijin saya ini ditolak jadi saya harus bolak-balik kesini". (wawancara dengan Bapak Eko pada Tanggal 03 Juni di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pada Surat Ijin yang masih membutuhkan AP (*Advice Planning)* dirasa masih terkesan menyulitkan masyarakat hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pembuatan persyaratan tersebut. Persyaratan yang dirasa menyulitkan bagi masyarakat dalam hal ini pemohon ijin yaitu rata-rata ditemui pada pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu menegnai pembuatan AP (*Advice Planning)* dan Ijin Pemasangan Reklame Tetap yang memelukan persetujuan dari Tim Pertimbangan Reklame. Syarat-syarat seperti inilah yang menyebabkan masyarakat malas untuk mengurus ijin, sehingga sering kita jumpai bangunan-bangunan yang sudah berdiri namun belum ada ijinnya sehingga tidak jarang juga bangunan tersebut ditindak oleh SATPOL PP. Namun para pegawai pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang memberikan penjelasan yang sangat rinci dan jelas sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan untuk mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan berbagai ijin pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang.

2. Biaya Perijinan

Dalam pengurusan ijin, hal yang berkaitan dengan biaya retribusi perijinan sudah diatur dalam Peraturan Wali Kota Malang yang terkait dengan teknis perijinan dan retribusi/pajak perijinan, seperti; Peraturan Daerah Kota Malang No. 20 Tahun 2008 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan, Peraturan Daerah Kota Malang No. 21 Tahun 2008 tentang Retribusi Ijin Gangguan, Peraturan Walikota Malang No. 4 Tahun 2008 tentang Tata Cara Perhitungan Pajak Reklame, serta peraturan-peraturan yang lain yang berhubungan dengan retribusi atau pajak perijinan. Biaya yang harus dibayar oleh pemohon besarnya tidak sama karena tergantung oleh jenis ijin yang diajukan serta tergantung besar-kecilnya ijin tersebut.

Untuk mengetahui mengenai biaya pengurusan masing-masing ijin di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, saya melakukan wawancara dengan pegawai di BP2T, yaitu sebagai berikut:

> "Biaya perijinan di BP2T Kota Malang ini berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Malang tentang Retribusi dan Pajak Perijinan sehingga kami tidak melakukan pungutan lain selain biaya yang tertera dalam peraturan tersebut. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat atas permohonan ijin meraka masing-masing tidak sama tergantung jenis ijin dan besar-kecilnya ukuran baik bangunan maupun reklame dan ijin yang lain. (Wawancara dengan Ibu Dra. Insulistyowati selaku Kasubag Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang Pada Tanggal 03 Juni 2010).

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan dengan pemohon yang sedang mengurus Ijin Pemasangan Reklame mengatakan bahwa:

> "Biaya pengurusan Ijin Pemasangan Reklame disini sudah ditetapkan berdasarkan ketentuan dan peraturan yang ada, dalam pelaksanaanya juga

didasarkan pada ketentuan tersebut sehingga kami tidak dipungut biaya lain. Menurut saya biaya yang harus dikeluarkan dalam pengurusan ijin ini masih terbilang wajar". (wawancara dengan Bapak Roni pada Tanggal 03 Juni 2010 di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, saya melakukan wawancara lagi dengan pemohon yang lain. Berikut pernyataan mengenai kewajaran biaya pelayanan dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan:

"Mengenai biaya dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang masih terbilang wajar, saya tidak merasa keberatan dengan biaya perijinan yang dibebankan kepada kami. Selain itu biaya tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Saya merasa cukup puas dengan kewajaran biaya perijinan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dibandingkan dengan daerah-daerah lainnya." (wawancara dengan Bapak Hartono pada Tanggal 03 Juni 2010 di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa biaya yang dibebankan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kepada pemohon ijin sedah sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, biaya yang harus dibayar oleh pemohon juga masih tergolong wajar karena disesuaikan dengan jenis ijin dan besar-kecilnya ijin yang mereka ajukan.

3. Waktu Penyelesaian

Dengan dilakukannya perbaikan pelayanan perijinan yang menyangkut waktu penyelesaian ijin, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang ini menetapkan kepastian waktu perijinan sehingga lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan ijin sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Hal ini dapat diketahui dari pelayanan yang diberikan kepada pemohon

ijin, dimana ijin yang masuk langsung ditangani oleh bagian pelayanan sehingga ijin yang akan diproses tidak menumpuk dan dapat diselesaikan sesuai jadwal yang dijanjikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Untuk memperjelas mengenai jadwal penyelesaian ijin dapat kita lihat dari pendapat salah satu pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sebagai berikut:

> "Dalam hal kepastian waktu pengurusan perijinan sebisa mungkin kami selesaian tepat waktu sehingga tidak ada berkas perijinan yang menumpuk, namun untuk ijin yang masih memerlukan rekomendasi dari dinas lain yang terkait kami dalam penyelesaiannya tergantung dari mereka menyelesaikan rekomendasi ijin tersebut sehingga kadang waktu yang dibutuhkan juga mundur karena kami menunggu surat dari dinas tersebut, namun dari pihak BP2T sudah berusaha untuk menyelesaikan ijin tersebut sesuai jadwal karena penyelesaian ini akan berpengaruh pada evaluasi kinerja kami". (Wawancara dengan Ibu Dwi Purwati, SE, MM pada Tanggal 03 Juni di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu).

Selain itu saya juga melakukan wawancara pada masyarakat selaku pemohon ijin yang ada pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

> "Waktu pengurusan ijin pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini saya rasa tidak tepat waktu karena kadang masih molor, saya berharap mengenai kepastian jadwal penerbitan ijin harus diperhatikan lagi sehingga kami selaku pemohon ijin tidak merasa dikecewakan". (wawancara dengan Bapak Hartono pada tanggal 03 Juni di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang).

Untuk menanggapi pernyataan dari pemohon diatas saya melakukan wawancara dengan salah satu pegawai BP2T, yaitu sebagai berikut:

> "Dalam waktu penyelesaian ijin sebenarnya kami sudah berpedoman pada ketentuan yang ada namun kami juga harus menunggu dari dinas lain yang terkait. Namun apabila persyaratan yang ditentukan olah BP2T ini sudah dipenuhi oleh masyarakat dan persyaratan tersebut sudah lengkap maka kami juga akan cepat untuk memproses ijin tersebut dan jika persyaratan tersebut belum lengkap maka berkas ijin tersebut akan dikembalikan dan pemohon harus melengkapinya terlebih dahulu". (Wawancara dengan Ibu Dra. Insulistyowati pada Tanggal 03 Juni di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu).

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa belum adanya kepastian waktu/jadwal penyelesaian ijin pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang hal ini dikarenakan ada beberapa ijin yang yang harus ada surat rekomendasi dari dinas terkait sehingga dari pihak BP2T ini harus menunggu sampai surat rekomendasi tersebut jadi. Tapi apabila persyaratan yang diajukan sudah sesuai dengan ketentuan maka ijin tersebut akan cepat diproses dan diselesaikan.

Ketentuan waktunya yaitu, untuk waktu penyelesaian ijin yang diukur waktunya adalah kinerja dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, sehingga beberapa ijin yang memerlukan rekomendasi dan berita acara peninjauan lapangan oleh tim, dihitung mulai 1 (satu) hari diloket penerimaan dan perhitungan selanjutnya mulai sejak waktu rekomendasi tersebut diterima Badan pelayanan Perijinan Terpadu atau sejak waktu

dilakukan survey lapangan sampai penerbitan ijin/penandatanganan keputusan ijin oleh Kepala Badan.

4.1.4 Dampak Debirokratisasi Perijinan Terhadap Kualitas Pelayanan

Reformasi di bidang perijinan, mutlak diperlukan agar dalam pemrosesan ijin menjadi semakin efektif dan efesien. Bagi pemerintah ijin merupakan sarana, pengendalian, pembinaan, pengawasan serta monitoring terhadap dunia usaha yang diwujudkan dalam bentuk legalitas, selain itu juga ijin merupakan alat untuk menciptakan iklim usaha yang sehat, sekaligus memberi perlindungan pada konsumen atau masyarakat, dengan dilakukannya debirokratisasi pada perijinan maka kualitas pelayanan juga semakin meningkat.

4.1.4.1 Dampak terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

4.1.4.1.1 Dilihat dari Hasil Kerja Pegawainya

Dengan adanya perubahan struktur organisasi dan prosedur pelayanan perijinan, maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang memberlakukan Standar Pelayanan Aparatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, hal ini dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai pada BP2T Kota Malang, yaitu seperti kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) karena SDM merupakan salah satu indikator yang vital didalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sehingga setiap individu selalu berupaya untuk membenahi kinerjanya ke arah yang lebih baik, selain itu adanya Informasi perijinan dan prosedur penanganan pengaduan, dan adanya evaluasi dan pengendalian

pelayanan yang semua itu ditujukan untuk memperbaiki kinerja pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang agar kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin meningkat.

Untuk memperjelas pernyataan diatas saya melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, yaitu sebagai berikut:

> "Kami selaku pegawai BP2T ini dituntut untuk lebih disiplin dan lebih giat dalam menyelesaikan tugas kami, karena apabila kami tidak tepat waktu untuk menyelesaikan tugas tersebut kami akan mendapatkan teguran dari atasan". (Wawancara dengan Ibu Yuni Rahmatia B. Pada Tanggal 05 Mei di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang).

Sehingga dampak yang dapat dirasakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sendiri yaitu peningkatan kualitas pegawainya karena masing-masing pegawai mempunyai keinginan untuk lebih maju dan berkompeten sesuai dengan standar pelayanan yang diberlalukan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

4.1.4.1.2 Dilihat dari Pelayanannya

Dampak debirokratisasi apabila ditinjau dari pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) itu sendiri maka dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan mereka dalam melakukan pekerjaan, karena yang selumnya mereka membutuhkan waktu yang lama serta proses yang berbelit-belit, kini dengan adanya debirokratisasi ini akan

lebih meringankan pekerjaan mereka sehingga kualitas pelayanannya juga semakin baik. Dengan terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu, maka hak masyarakat akan pelayanan administratif dibidang perijinan telah dipenuhi melalui sistem pelayanan satu pintu, yang bertujuan memutus birokrasi yang berbelit-belit, adanya kepastian biaya dan waktu penyelesaian dokumen perijinan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah maka Pemerintah Kota Malang melakukan perpendekan/pemotongan birokrasi (Debirokratisasi) dengan merubah struktur organisasi serta prosedur pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, sebagai pedoman dalam melaksanakan kewajiban melayani masyarakat maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu menerapkan beberapa prinsip antara lain yaitu:

1. Berdasarkan Prinsip Pelayanan Terpadu

Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Wali Kota Malang, mulai dari Penerimaan Permohonan, Pemprosesan, Penandatanganan Keputusan Perijinan dan Pembayaran Retribusi/Pajak Perijinan dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Sehingga masyarakat yang

mengurus atau mengajukan permohonan perijinan hanya di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Seperti yang diungkapkan oleh Kasubag Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang , yaitu sebagai berikut:

> "Pelayanan Terpadu yang dimaksud disini adalah pelayanan yang dilakukan dalam satu atap, dimana semua SKPD yang terkait dijadikan satu pada satu kantor yang dinamakan Block Oficce, pelayanannya perijinan ini dilakukan dengan sistem pelayanan satu pintu, sehingga masyarakat yang akan mengajukan ijin tidak perlu mondar-mandir ke Dinas lain yang tempatnya jauh hanya untuk mendapatkan satu jenis ijin saja, karena sekarang kantornya sudah dijadikan satu sehingga masyarakat lebih mudah dalam pngurusan ijin dan tidak membutuhkan waktu serta biaya yang banyak karena hanya berpindah dari loket yang satu ke loket yang lain sehingga pelayanannya lebih efesien." (Wawancara dengan Ibu Insulistyowati di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang pada Tanggal 4 Mei jam 15.00).

2. Berdasarkan Prinsip Pelayanan Perijinan yang Cepat

   a. Cepat dalam waktu penyelesaian ijin yang terukur mulai dari permohonan masuk sampai terbitnya keputusan perijinan dengan ditentukannya Standar Waktu Minimal waktu penyelesaian ijin untuk tiap jenis ijin.

   b. Cepat dan mudah dalam memperoleh persyaratan perijinan terutama persyaratan yang banyak melibatkan instansi terkait disederhanakan.

   c. Cepat dalam pemrosesan pelayanan perijinan baik yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

maupun yang melibatkan instansi terkait dengan berperan aktif dalam pemrosesan ijin tersebut ditunjang dengan SDM dan sarana/prasarana perijinan yang memadai.

d. Cepat dalam informasi pelayanan perijinan yang transparan terutama dalam persyaratan, waktu penyelesaian, biaya perijinan dan menangani pengaduan masyarakat.

Dalam pelayanan perijinan yang cepat tersebut diatas, akan diperoleh efesiensi dalam biaya pelayanan perijinan.

Hal ini dapat diperjelas dengan wawancara yang dilakukan kepada Kasubag Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

> "Pelayanan cepat yang dimaksud dalam prinsip ini yaitu semua pelayanan atau produk ijin yang dikeluarkan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang harus sesuai dengan Protap yang dibuat oleh Walikota, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan ijin tertentu sesuai dengan prosedur tetap yang sudah ada, sehingga tidak ada keterlambatan dalam pemrosesan ijin." (Wawancara dengan Ibu Insulistyowati pada tanggal 4 Mei 2010 jam 15.10)

3. Berdasarkan Prinsip Pelayanan yang Berkualitas

a. Produk perijinan yang diterbitkan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu memiliki kepastian hukum, dapat dipertanggung jawabkan (akuntabel) dan aman.

b. Dalam memberikan pelayanan perijinan, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu didukung dengan:

1) SDM yang berkualitas dan professional
2) Sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas
3) Data base perijinan yang didukung dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) perijinan.

Untuk memperjelas tentang prinsip pelayanan yang berkualitas diatas maka dapat dilihat dari pernyataan dari salah satu staf pada bagian umum, berikut ini merupakan pernyataanya:

> "Pelayanan yang berkualitas disini maksudnya adalah bahwa semua produk ijin yang diterbitkan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang ini harus sesuai dengan ketentuan yang ada baik dari keputusan walikota maupun dari kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sendiri, dimana dalam pemberian pelayanan tersebut didukung oleh SDM yang bagus dalam hal ini yaitu pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu itu sendiri serta sarana dan prasarana yang memadai." (wawancara dengan ibu Yeni Rahmawati. B Selaku staf Badan Pelayanan Perijinan Terpadu pada tanggal 05 Mei jam 14.00).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, dengan adanya perpendekan birokrasi pada BP2T ini, alur atau mekanisme penerbitan ijin lebih mudah atau cepat, dimana semula prosedurnya ruwet dan berbelit-belit sekarang lebih mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama bagi masyarakat untuk mendapatkan ijin mereka.

Pengukuran kualitas pelayanan perijinan dilihat dari bagaimana Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang ini dalam mencapai tujuan pelayanannya, hal ini dapat dilihat dari aspek syarat administratif perijinan, waktu penyelesaian serta biaya yang dibebankan kepada pemohon ijin.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perijinan pada BP2T ini saya melakukan wawancara dengan salah satu staf pada bagian umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, yaitu:

> "Debirokratisasi perijinan khan merupakan perpendekan birokrasi perijinan, dimana perubahan ini meliputi prosedur perijinan sehingga mekanisme perijinannya juga semakin mudah dan cepat, begitu juga dengan adanya peraturan-peraturan yang menetapkan adanya kepastian dalam waktu, biaya serta persyaratan ijin sehingga memudahkan dalam pelayanan. Otomatis khan lebih efesien dan efektifitas pelayanan pada BP2T ini." (Wawancara dengan Ibu C. Selvyana. A pada tanggal 05 Mei jam 15.00).

Untuk memperjelas pernyataan diatas saya juga melakukan wawancara dengan pemohon ijin di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang:

> "Dengan adanya pelayanan satu pintu ini mbak, maka kami sebagai pemohon ijin tidak perlu mondar-mandir kesana kemari untuk mengurus ijin, karena di BP2T ini sudah ada loket-loket dari berbagai dinas sehingga tidak memerlukan waktu yang banyak untuk kesana kemari meminta surat ijin kecuali pembuatan AP, selain itu tersedianya loket informasi yang bisa memberikan kita informasi tentang semua persyaratan perijinan, orangnya juga ramah dan tidak galak dalam menjelaskan persyaratan tersebut, biaya yang dibebankan kepada kami juga sudah sesuai dengan jenis ijin yang kami ajukan." (wawancara dengan Bapak Deni selaku pemohon ijin pada kantor BP2T pada tanggal 05 Mei jam 13.00).

Dari kedua wawancara tersebut dapat kita lihat dampak yang dirasakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang yang dilihat dari hasil kerja yang dihasilkan (output) dari para pegawai atas pelayanan mereka kepada masyarakat selaku pemohon ijin, yakni palayanan yang

diberikan olah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang semakin mudah dan cepat yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu.

4.1.4.2. Dampak Terhadap Masyarakat

Masyarakat merupakan pihak pengguna jasa perijinan sekaligus merupakan alat yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan pemerintah dalam hal ini yaitu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

4.1.4.2.1 Dilihat dari Hasil Kerja Pegawai BP2T

Dampak yang dapat dirasakan oleh masyarakat (pemohon ijin) dalam kaitannya dengan kinerja pegawai BP2T yaitu menyangkut kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan dan kemampuan petugas pelayanan.

Untuk mengetahui tentang hal tersebut saya melakukan wawancara dengan salah satu pemohon ijin yang ada pada BP2T, yaitu sebagai berikut:

> "Petugas yang melayani permohonan ijin pada loket ramah-ramah kok mereka juga kayaknya sudah cukup menguasai komputer karena tiap loket pelayanan sudah ada komputernya, mengenai kenyamanan lingkungan ya cukup bagus apalagi dibangun kantor yang megah seperti ini". (Wawancara dengan Bapak Hartono pada tanggal 03 Juni 2010 pada BP2T Kota Malang).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sudah cukup baik terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan serta kemampuan petugasnya.

4.1.4.2.2 Dilihat dari Pelayanan yang diberikan oleh BP2T

Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dapat dilihat dari kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu pemohon ijin. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini di ukur dari kepastian jadwal pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kesesuaian biaya pelayanan.

Dibawah ini merupakan pendapat salah satu pemohon ijin tentang pelayanan yang diberikan oleh BP2T, yaitu sebagai berikut:

> "Mengenai kepastian jadwal yang diberikan oleh BP2T kadang-kadang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, alasannya yaitu surat rekomendasi dari dinas lain yang terkait belum keluar jadi pihak BP2T harus menunggu sampai surat rekomendasi itu keluar dan kemudian baru akan diproses, masalah biaya perijinannya saya rasa wajar dan tidak ada pungutan lain". (Wawancara dengan Bapak Sulistyo pada Tanggal 03 juni di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang).

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa belum adanya kepastian waktu mengenai ijin yang masih membutuhkan rekomendasi dari dinas lain sehingga pemrosesan ijin terkesan lama dan tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan. Masalah biaya yang dibebankan kepada pemohon atas ijin yang diajukan sudah sesuai dengan ketentuan

yang berlaku sehingga tidak ada pungutan lain diluar prosedur yang sudah ditetapkan.

4.1.5 Faktor Pendukung dan Penghambat yang Timbul Akibat Penerapan Debirokratisasi Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

4.1.5.1 Faktor pendukung

Dalam menjalankan operasionalnya, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang didukung oleh beberapa faktor pendukung. Faktor pendukung tersebut meliputi faktor pendukung internal dan faktor pendukung eksternal dalam kelancaran pemberian layanan. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, maka dapat diketahui faktor pendukung internal dalam kelancaran pelayanan publik antara lain:

1. Sumber daya manusia

Adanya sumber daya manusia yang berkualitas tentunya merupakan modal yang sangat berharga untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Sumber daya manusia ini merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang peningkatan kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan ungkapan salah satu pegawai bagian Tata Usaha Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yakni:

> "Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat utama dan memegang peranan yang sangat penting, terutama kemampuan

> sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang ini juga didukung oleh sumber daya manusia yang baik karena ditunjang dengan latar belakang tingkat pendidikan pegawai yang tinggi yaitu tersedianya personil dengan pendidikan S1 dan S2 yang memadai, pegawai disini juga banyak yang mengikuti diklat atau pelatihan-pelatihan. Hal tersebut sangat menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang" (Wawancara dengan ibu Dra. Insulistyowati selaku Kasubag Umum Pada tanggal 05 Mei jam 13.00).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, saya melakukan wawancara lagi dengan pemohon ijin atau masyarakat yang ada di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Berikut ini merupakan pernyataan masyarakat mengenai sumber daya manusia pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang:

> "Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang saya rasa telah didukung dengan sumber daya manusia yang sangat baik, karena para pegawai disini sudah banyak yang bisa mengoprasikan komputer dengan cukup baik dan dapat dengan baik menguasai masing-masing tugas pekerjaannya. hal tersebut sangat menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat" (Wawancara dengan Ibu Novi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang pada tanggal 05 Mei jam 14.40)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor pendukung yang sangat penting karena merupakan penunjang

kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Dari sini dapat kita lihat sumber daya manusia pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sangat berkualitas karena didukung oleh tingkat pendidikan pegawai yang berpendidikan S1 dan S2 dengan memadai, diklat dan pelatihan yang sering diikuti oleh para pegawai. Sumber daya manusia yang yang baik dan berkualitas merupakan kunci kesuksesan dalam pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan, kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu indikator yang vital didalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Menurut keputusan Kepala Badan Pelayan Perijinan Terpadu Kota Malang Tahun 2009, kompetensi pegawai di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang diharuskan mempunyai hal-hal berikut:

(1) Petugas Pelayanan

a. Disiplin
b. Memahami dan mengerti peraturan terkait dengan perijinan
c. Tanggung jawab
d. Jujur
e. Kerjasama
f. Prakarsa/inisiatif
g. Loyal terhadap atasan
h. Ramah dan bersahabat terhadap pemohon

(2) Syarat jabatan yang harus dipenuhi

1. Eselon II
2. Eselon III
3. Eselon IV

(3) Klasifikasi formal/informal dan diklat

a. S2, S1, D3, dan SLTA
b. Diklatpim II, III, dan IV
c. Pelatihan ISO 9001:2000
d. Pelatihan Audit Internal
e. Pelatihan Etika Pelayanan
f. Pelatihan SIM Perijinan
g. Pelatihan Teknis Perijinan

Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang juga dilakukan dengan cara mengikuti berbagai macam pelatihan dan diklat. Untuk diklat struktural yang merupakan syarat bagi kenaikan jabatan, termasuk penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang agar sesuai dengan kebutuhan jabatan. Setiap pejabat struktural harus mengikuti atau memiliki diklat sesuai dengan jenjang eselon masing-masing.

2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat yang vital dalam melakukan pelayanan publik, tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelayanan publik tidak akan berjalan

dengan baik. Sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang kinerja pegawai untuk melaksanakan berbagai macam tugasnya dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, sarana dan prasarananya sangat lengkap serta memadai apalagi dengan pindahnya kantor ke block office, yang sesuai dengan keputusan kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang Nomor 188.4/059/35.73.407 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik. Keterangan mengenai sarana dan prasarana yang ada pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dapat dilihat pada lampiran 2. Hal tersebut seperti diungkapkan oleh salah satu staf pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, berikut pernyataannya:

> "Sarana dan prasaranan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini sangat memadai, dengan didukung oleh Sistem Informasi perijinan melalui LAN dan internet, masyarakat bisa melakukan pengurusan perijinan secara online. Hal itu supaya masyarakat bisa melakukan pengurusan perijinan merasa semakin mudah dalam mengurus berbagai produk perijinan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang, walaupun saat ini masih belum bisa digunakan karena masih dalam masa adaptasi dengan kantor baru yang ada di Block ofiice ini, ya mudah-mudahan bisa digunakan lagi seperti dulu sehingga masyarakan akan semakin mudah dalam mengurus ijinnya". (Wawancara dengan Ibu Dwi Purwati di Badan

Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang pada tanggal 05 Mei jam 15.10).

Sarana dan prasarana di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti sangat membantu dalam kelancaran kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Dalam melakukan pelayanan publik Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sudah menetapkan sistem komputerisasi sehingga memudahkan pegawai dalam memproses perijinan. Bahkan dalam pengurusan perijinan, masyarakat dapat melakukan secara *online* melalui website perijinan yaitu *www.perijinan.Malangkota.go.id* tanpa harus mengisi formulir pengajuan pengurusan perijinan secara manual, walaupun saat ini masih belum bisa digunakan karena adanya perpindahan dari Dinas ke Badan selain itu dikarenakan juga perpindahan kantor sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengaktifkannya kembali.

3. Sistem prosedur tetap pelayanan perijinan dan tersedianya perundang-undangan tentang perijinan

Dalam menunjang kualitas pelayanan maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang menggunakan Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan, dimana sistem ini akan mempermudah para pegawai dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan

Perijinan Terpadu Kota Malang. Hal ini sangat penting agar tidak terjadi kerancauan dalam melaksanakan tugas masing-masing pegawai. Hal tersebut seperti di ungkapkan oleh pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, sebagai berikut:

> "Dalam melaksanakan tugas, kami selalu berpedoman pada Sistem dan Prosedur Pelayanan Perijinan yang berlaku dan berdasarkan Undang-undang perijinan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota maupun Keputusan Kepala Badan yang mendukung. Dengan adanya sistem dan prosedur perijinan yang tetap dan perundang-undangan yang konsisten tentang perijinan akan semakin mempermudah pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat." (Wawancara dengan Ibu Dwi Purwati, SE, MM pada Tanggal 05 Mei jam 15.15)

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan staf/pegawai di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, kedudukan sistem dan Prosedur Perijinan, dan Undang-undang perijinan merupakan faktor pendukung yang penting dalam pemberian pelayanan publik.

Adapun faktor pendukung eksternal bagi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, yaitu diantaranya:

1. Motivasi pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawainya

   Motivasi pemimpin dalam suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting, setiap pemimpin organisasi harus memiliki motivasi tertentu untuk memotivasi pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama pada pekerjaan yang telah memiliki batas waktu penyelesaian tertentu.

2. Koordinasi dengan dinas terkait

Dalam melaksanakan tugasnya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang berkoordinasi dengan Dinas Teknis Daerah lainnya seperti Dinas Kimpraswil, Dinas Perhubungan, Dinas Pertanahan, Dinas Pendapatan Daerah, dan SKPD terkait guna mendukung keberhasilan perijinan di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya saya melakukan wawancara dengan pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, berikut pernyataannya:

> "Untuk membantu kelancaran penyelesaian suatu ijin, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu berkoordinasi dengan Dinas Teknis lainnya yang berhubungan dengan pengurusan suatu perijinan, misalnya untuk pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kami berkoordinasi dengan Dinas Pertanahan dan Dinas Kimpraswil." (Wawancara dengan Ibu C. Selyana. A, SE pada Tanggal 05 Mei jam 15.00)

Berdasarkan kutipan wawancara yang diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung eksternal yang dapat meningkatkan kinerja pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik adalah motivasi pempinan Badan dan adanya koordinasi dengan Dinas Teknis dan SKPD terkait. Karena kedua hal tersebut sangat mempengaruhi dalam kelancaran pemberian pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

4.1.5.2 Faktor Penghambat

Faktor-faktor yang menjadi penghambat bagi terwujudnya pemrosesan dan penerbitan perijinan yang cepat dan berkualitas di Badan

Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang meliputi faktor penghambat internal dan faktor panghambat eksternal. Faktor penghambat internal merupakan faktor penghambat yang berasal dalam organisasi Badan Pelayanan Perijinan terpadu Kota Malang, sedangkan faktor penghambat eksternal merupakan faktor penghambat yang berasal dari luar organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Faktor penghambat internal bagi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang menurut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2009 yang diambil berdasarkan kuisoner yang dibagikan kepada responden, yaitu antara lain:

1. Kepastian jadwal pelayanan, hal ini disebabkan karena masa peralihan dari Dinas Perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu sehingga dimungkinkan rancu dengan jadwal pelayanan yang ada.
2. Kecepatan pelayanan, dimana hal ini disebabkan karena kurangnya staf pada pelayanan, ketidakpastian waktu pelayanan menyangkut rekomendasi dari dinas terkait.
3. Kesesuaian biaya pelayanan, hal ini diakibatkan karena kenaikan retribusi terlalu tinggi sehingga memberatkan pemohon.

Dalam hal ini dapat kita lihat dari wawancara yang saya lakukan dengan salah satu staf pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang:

> "Sebenarnya kita sudah mempunyai kepastian dalam pemrosesan pelayanan namun karena ijin tertentu membutuhkan rekomendasi dari

dinas lain yang terkait jadi kita kadang mengalami kesulitan untuk menentukan pastinya, kalau menyangkut kecepatan pelayanan ya seperti yang kita lihat sendiri, dimana pada loket pelayanan hanya ada satu karyawan otomatis kewalahan untuk menangani beberapa ijin yang masuk, begitu juga pada bagian pemrosesan disana juga cuman ada satu orang jadi bisa dibilang kurang karyawan sehingga kadang-kadang ijin itu sampai menumpuk banyak dan belum diproses". (Wawancara dengan Ibu Dwi Purwati pada tanggal 05 Mei jam 15.20).

Adapun hambatan eksternal pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, yaitu: Masih banyaknya pemohon ijin yang belum lengkap dalam memenuhi persyaratan yang ditentukan BP2T, akibatnya pemrosesan ijin akan berjalan lama.

Hal tersebut sesuai dengan penjelasan dari Staf Bagian Umum pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, yaitu sebagai berikut:

"Ijin akan cepat diproses dan selanjutnya akan diterbitkan jika masyarakat dalam hal ini yaitu pemohon sudah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh BP2T, begitu juga sebaliknya jika pemohon balum memenuhi persyaratannya maka mereka akan menunggu sampai persyaratan tersebut lengkap. Kurang lengkapnya persyaratan inilah yang seringkali menjadi faktor penghambat dalam pelayanan perijinan". (Wawancara dengan Ibu Yuni Rahmawati B pada tanggal 05 Mei Jam 14.10).

Selain itu juga ada ungkapan dari salah satu staf lainnya, yaitu pernyataanya sebagai berikut:

"Faktor penghambat eksternal disini yaitu masyarakat selaku pemohon, mereka kadang-kadang belum memenuhi persyaratan yang

ditetapkan sehingga menghambat pemrosesan ijin, sedangkan ijin yang ditangani begitu banyak sehingga kadang-kadang mengalami penumpukan berkas yang sangat banyak dan belum diproses". (Wawancara dengan Ibu C. Selvyana pada tanggal 05 Mei jam 15.07).

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat eksternal dalam BP2T Kota Malang adalah kurang lengkapnya persyaratan perijinan yang dibawa oleh masyarakat selaku pemohon ijin sehingga akan mempersulit dalam pemrosesannya.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Penerapan Debirokratisasi Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

4.2.1.1 Restrukturisasi Organisasi

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang adalah lembaga yang berperan penting dalam pelayanan perijinan administrasi di Kota Malang, sehingga pelayanan yang diberikan juga dituntut untuk lebih berkualitas mengingat kebutuhan masyarakat akan perijinan semakin kompleks. Dengan diberlakukannya Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberi wewenang kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, semakin menuntut suatu daerah agar dapat meningkatkan pelayanan masyarakat dan membangun daerahnya sendiri secara mandiri, efektif dan efesien. Karena pada dasarnya esensi dari otonomi daerah adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun saat ini masyarakat mempunyai pandangan yang buruk tentang pelayanan yang diberikan

oleh pemerintah, yang disebabkan karena buruknya kinerja birokrasi pemerintah. *Barzelay* dalam bukunya "*Breaking Through Bureaucracy"* dalam Wasistiono (2003:28), menggambarkan bahwa masyarakat telah bosan dan muak pada birokrasi pemerintah yang bersifat rakus dan lamban. Selain itu *Osborne* dalam "*Banshing Bureaucracy"* dalam Wasistiono (2003:28) menyarankan agar birokrasi dipangkas supaya menjadi lebih efektif dan efesien. Prinsipnya adalah "*The least government is the best government".* Berdasarkan pendapat Barzelay dan Osborne tersebut sudah selayaknya jika pemerintah daerah harus meningkatkan kinerja birokrasinya.

Birokrasi perijinan yang telalu panjang di Kota Malang menjadi salah satu penyebab buruknya pelayanan publik oleh para birokrat pemerintah daerah Kota Malang, untuk itu pemerintah Kota Malang merasa perlu untuk meningkatkan kinerja pemerintahannya sesuai dengan tuntutan masyarakat, sehingga mendorong Pemerintah Kota Malang untuk mengintegrasikan beberapa perijinan untuk diurus dalam pelayanan terpadu satu pintu. Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah yang mengharuskan setiap daerah untuk mempunyai lembaga unit pelayanan perijinan terpadu. Sebagai tindak lanjutnya, Pemkot Malang membentuk Dinas Perijinan Kota Malang pada tahun 2001 yang kemudian pada tahun 2009 diganti dengan BP2T (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu) Kota Malang. Hal ini membuktikan bahwa Pemkot Malang cukup responsif dalam menghadapi berbagai perubahan dan tuntutan masyarakat.

Dengan diberlakukannya pelayanan satu pintu pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang ini diharapkan dapat memangkas beberapa prosedur birokrasi perijinan sehingga pemohon dalam hal ini yaitu masyarakat akan lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan ijin mereka. Upaya pemotongan birokrasi ini disebut juga debirokratisasi, debirokratisasi perijinan merupakan kebutuhan yang dirasa sangat mendesak dan salah satu prasyarat terciptanya suatu lingkungan yang kondusif dibidang pelayanan ijin. Menurut Dr. Miftah Thoha, MPA dalam Achmad Sjihabuddin (1998) mengatakan bahwa, dalam upaya melakukan kebijaksanaan debiroktatisasi itu antara lain untuk meningkatkan kinerja lebih efektif, efesien dan mampu bersaing. Dalam hal untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pelayanan perijinan dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh Pemerintah maupun Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara negara dalam hal ini yaitu pelayanan perijinan. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut saat ini masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, hal ini dikarenakan masih banyaknya permasalahan yang dialami oleh pemerintah dalam bidang perijinan salah satunya yaitu, aparat birokrasi belum melaksanakan fungsi dengan optimal yang sesuai dengan perannya dalam memberikan pelayanan publik dan sebagai dinamisator

pembangunan, serta masih tersebarnya pelayanan ijin di beberapa SKPD, sehingga menyebabkan:

- Terjadinya Inefisiensi : waktu, biaya, tenaga, sarana dan prasarana;
- Munculnya jasa informal (percaloan), tambahan biaya tinggi, dan lain-lain;
- Citra pelayanan pemerintah tidak memuaskan masyarakat

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 dan peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang serta Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dalam memberikan pelayanan perijinan mengunakan sistem satu pintu, yaitu masyarakat yang mengajukan ijin hanya datang ke Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang baik mengajukan permohonan maupun mengambil ijin yang sudah terbit.

Bila ditinjau dari sisi ilmu administrasi Negara, respon Pemkot Malang tersebut dapat dikatakan sebagai usaha reformasi administrasi. *Caiden* dalam Zauhar (2002:6) menjelaskan tentang reformasi administrasi sebagai berikut:

> "Lebih lanjut dikatakan bahwa munculnya kebutuhan akan reformasi administrasi sebagai akibat dari adanya perubahan administrasi. Tidak berfungsinya perubahan administrasi yang alamiah ini menyebabkan diperlukannya reformasi administrasi".

Adapun Zauhar (2002:11) juga menjelaskan mengenai reformasi administrasi sebagai berikut:

> "Reformasi administrasi adalah salah satu usaha sadar dan terencana untuk mengubah:
>
> 1) Struktur dan prosedur birokrasi (aspek re-organisasi atau institusional/kelembagaan);
> 2) Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional."

Jadi dengan adanya perubahan administrasi yang berupa adanya otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, semakin menuntut Pemkot Malang untuk melakukan reformasi administrasi dalam tubuh pemerintahan daerahnya. Salah satu bentuk reformasi administrasi yang dilakukan ialah mengubah struktur organisasi dan prosedur birokrasi perijinan dengan cara membentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Perubahan bentuk organisasi dari Dinas menjadi Badan juga menunjukkan bahwa reformasi administrasi itu terus dilakukan.

Sesuai dengan pendapat Prof. Dr. Yeremas T. Keban, SU, MURP (2008:251) tentang aspek utama membangun kemampuan dan komitmen birokrasi, diperlukan empat *leverage point*, yaitu membangun visi, manusia, sistem, dan lingkungan birokrasi. Dalam kaitannya dengan perubahan struktur organisasi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang ini maka aspek yang digunakan yaitu aspek membangun sistem birokrasi karena perubahan hanya terjadi pada struktur organisasinya. Dimana dalam sistem birokrasi ini terdapat tiga aspek strategis dari sistem yang harus dibenahi. Pertama adalah pembenahan struktur. Pembenahan

struktur ini menyangkut pengaturan defferensiasi (vertical dan horizontal), sistem disperse otoritas, dan tingkat formalisasi (Keban, 2004). Namun di Indonesia, pembenahan struktur seringkali dilakukan berdasarkan keinginan daripada kebutuhan riil, sehingga struktur yang baru dibentuk lebih sering membawa masalah baru daripada memecahkannya. Aspek yang kedua adalah menerapkan strategi yang tepat. Dalam menerapkan strategi ini, fungsi manajemen memainkan peran yang sangat vital tidak hanya dalam mengatur struktur dan kestabilan sistemnya, tetapi juga melindungi organisasi dari ancaman lingkungan, dan mengisi peluang yang ada pada lingkungan (O'Toole & Meier, 1999). Aspek yang ketiga adalah pembenahan *budaya organisasi,* budaya organisasi berkenaan dengan pola dari nilai dan norma-norma serta keyakinan, yang dapat menolong anggota organisasi memahami bagaimana organisasi seharusnya berfungsi, dan bagaimana nilai dan keyakinan ini menuntun mereka dalam organisasi.

Berkaitan dengan aspek tersebut kebijaksanaan perubahan Dinas Perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang juga mengakibatkan berubahnya struktur organisasi dan mekanisme pelayanan perijinan, dimana dengan adanya perubahan ini terjadi pemotongan atau penyederhanaan beberapa SKPD yang dianggap kurang penting dalam proses penerbitan ijin selain itu dengan adanya perampingan struktur organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang maka mekanisme/prosedur perijinannya juga ikut berubah, semula prosedur perijinannya dirasa berbelit-belit sekarang dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 maka prosedur/mekanisme perijinannya semakin sederhana.

4.2.1.2 Perbaikan Prosedur Pelayanan Perijinan

Penerapan Debirokratisasi perijinan pada perbaikan prosedur pelayanan perijinan ini sesuai dengan pendapat Harold Koonntz dan Cryril O'Donnell dalam Kartasapoetra (1994:29) yang telah mengemukaan beberapa prinsip penyusunan Badan/Kelembagaan yang salah satunya yaitu prinsip efesiensi, dimana dalam prinsip ini menjelaskan bahwa Badan Administrasi dalam pelaksanaan Administrasi Negara dan Administrasi pembangunan dalam mencapai tujuan, hendaknya tidak perlu prosedur yang berbelit-belit, sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat mudah dilaksanakan, diterima masyarakat dengan memuaskan, sehingga tidak memerlukan biaya yang tinggi.

Pendapat tersebut sesuai perubahan Dinas menjadi Badan yang dapat kita lihat dengan Bagan 6 dan Bagan 7 diatas disitu dapat kita ketahui perubahan prosedur pelayanan sebelum dan sesudah adanya pemotongan rantai birokrasi (Debirokratisasi), dan berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Dengan adanya debirokratisasi ini semula proses perijinannya sangat panjang dan berbelit-belit kini menjadi semakin cepat dan berkualitas, dimana dulu masyarakat/pemohon untuk mendapatkan surat ijin, mereka harus melewati beberapa kasi sehingga proses yang demikian itu akan menghabiskan waktu yang sangat lama dan memungkinankan terjadinya suap-menyuap. Sesuai dengan pendapat Suksmaningsih (2001:17) yang mengatakan bahwa indikator pelayanan publik yang baik, antara lain yaitu:

a. Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang meliputi petunjuk, sosialisasi, saran dan kritik dapat dilihat dan diakses oleh publik;

b. Kesederhanaan, artinya adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana;
c. Kepastian, artinya adanya kepastian mengenai waktu, biaya dan petugas pelayanan;
d. Keadilan, artinya adanya persamaan perlakuan pelayanan;
e. Keamanan dan kenyamanan, artinya adanya hasil produk pelayanan yang memenuhi kualitas teknis (aman) dan penataan ruangan dan lingkungan kantor terasa fungsional, rapi, bersih dan nyaman;
f. Perilaku petugas pelayanan, artinya seorang petugas harus tanggap, peduli serta memiliki disiplin dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Selain itu petugas pelayanan harus raman dan sopan.

Adapun perampingan prosedur perijinan (Debirokratisasi Perijinan) di Badan Pelayanan Perijinan Kota Malang tampak pada prinsip yang diformulasikan dengan prinsip diantaranya yaitu; Pelayanan Perijinan Terpadu, Cepat dan Berkualitas. Hal ini diharapkan agar pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang semakin baik sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Debirokratisasi perijinan ini sudah dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang namun pelaksanaanya hanya pada tataran formal, hal ini dapat kita lihat dari perubahan yang hanya terjadi pada perampingan struktur organisasi dan mekanisme pelayanannya, sedangkan persyaratan administratif, waktu penyelesaian ijin serta biaya yang dibebankan kepada pemohon ijin masih tetap sama. Sehingga aspek esensial atau penerapannya masih belum ada.

Berbicara tentang debirokratisasi perijinan mekanisme/prosedur pelayanan yang berkaitan dengan rekomendasi dinas/instansi lain tersebut belum bisa dihilangkan, pada Dinas perijinan pengurusan ijin yang masih membutuhkan rekomendasi dari dinas terkait tersebut belum disediakan loket perwakilan dari masing-masing dinas sehingga untuk mengurus ijinnya masyarakat harus menunggu waktu yang lama walaupun sudah ditangani oleh Dinas Perijinan sendiri, maksudnya disini yaitu untuk mendapatkan rekomendasi surat tersebut dinas perijinanlah yang berhubungan langsung pada dinas tersebut sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi masing-masing dinas, namun kelemahan dari prosedur yang seperti ini yaitu adanya ketidak pastian waktu untuk menyelesaiakan ijin tersebut karena terkadang antara jadwal dari Dinas Perijinan dengan dinas lain yang terkait tidak sama akhirnya penerbitan surat ijinnya juga lama. Sedangkan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang pelayanan ijin yang masih membutuhkan rekomendasi dari dinas/instansi lain sudah disediakan perwakilan dari masing-masing dinas yang berupa loket-loket seperti Bidang Pelayanan Pekerjaan Umum, Bidang Pelayanan Perijinan Pariwisata, Soaial dan Budaya, dan Bidang Pelayanan Perijinan Perekonomian, ini akan lebih mempermudah masyarakat dalam pengurusan ijin karena semua dinas yang terkait tersebut sudah berada pada satu tempat yang dinamakan pola pelayanan satu atap dan bukan satu pintu karena kepengurusan ijin tidak seluruhnya ditangani oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang namun masih ada keterkaitan dengan dinas atau instansi lain.

4.2.2 Dampak Debirokratisasi Perijinan terhadap Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah kepada setiap warga Negara dan penduduk sehingga metode dan prosedur senantiasa harus diaktualisasikan menyesuaikan harapan dan keinginan publik serta perubahan lingkungan. Kegagalan mengantisipasi perubahan semakin menjauhkan kepercayaan dengan publik yang telah memberikan kedaulatannya. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk belum seperti harapan masyarakat. Masih rendahnya kualitas kinerja pelayanan publik tersebut antara lain dipengaruhi budaya paternalisme, sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan, struktur birokrasi yang hirarkis dan kewenangan untuk mengambil "inisiatif keputusan" (diskresi) yang sangat terbatas. Kondisi ini diperburuk dengan tidak adanya sistem insentif yang tepat untuk mendorong efesiensi, kepedulian (responsiveness), profesionalisme dan produktivtas serta disiplin. Masyarakat umum dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perijinan oleh pemerintah yang berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lain hanya untuk mengurus satu layanan perijinan. Tentu saja hal ini membuat masyarakat merasa dipermainkan aparat pemerintah, sehingga kinerja pelayanan publik secara keseluruhan menjadi buruk. Bagi kalangan dunia usaha masalah yang sering dikeluhkan adalah ketidakjelasan prosedur dan biaya serta waktu pemrosesan ijin yang tidak pasti selesainya. Akibatnya biaya yang dikeluarkan pada akhirnya menjadi tinggi. Kondisi ini menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

4.2.2.1 Dampak terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

4.2.2.1.1 Dilihat dari Hasil Kerja Pegawainya

Untuk meningkatkan hasil kerja pegawainaya maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang menerapkan Standar Pelayanan Aparatur seperti yang terdapat pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tantang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hal ini harapkan agar dapat meningkatkan mutu dan kualitas dari kinerja pegawainya yang dilakukan dengan cara:

1. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
2. Keterbukaan Informasi
3. Penanganan Pengaduan
4. Pengukuran kepuasan masyarakat
5. Pembinaan dan Pengawasan

Dibawah ini merupakan contoh bentuk kompetensi PNS Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang langsung berhubungan dengan pelayanan perijinan kota malang, sebagai berikut:

Tabel 1

Daftar Kompetensi PNS Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

		SURVEY LAPANGAN	JML	KOMPETENSI
A.	**PETUGAS LOKET PENERIMAAN IJIN**			
	Penerimaan Permohonan 15 jenis ijin (termasuk proses reklame insidentil, trayek & ijin usaha angkutan dan ijin keramaian umum/tontonan.	-	5	1. D2/D3/S1 2. Bisa computer 3. Memahami peraturan 4. Luwes dan tegas
B.	**PETUGAS PEMROSESAN DAN PENETAPAN**			
1	IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN	IMB sudah berdiri	4	1. STM/D3/S1 2. Bisa computer 3. Mengerti tata ruang/AP 4. Memahami gambar
2	IJIN GANGGUAN (HO)	HO	4	1. D3/S1 2. Bisa computer 3. Mengerti tata ruang 4. Mengerti lingkungan
3	IUJK	-	4	1. SMA/D3/S1 2. Bisa computer
4	IJIN REKLAME TETAP	Reklame besar Reklame kecil	3	1. STM/D3/S1 2. Bisa Komputer 3. Memahami tata ruang
5	SIUP, TDI, IUI DAN PERLUASAN INDUSTRI	-	2	1. SMA/D3/S1 2. Bisa Komputer
6	IJIN USAHA PERCETAKAN	-	1	1. SMA/D3/S1 2. Bisa Komputer
7	IJIN PENGGUNAAN TANAH MAKAM	-	2	1. SMA/D3/S1 2. Bisa Komputer
8	- IJIN USAHA VCD, DVD, LD DAN REKAMAN VIDEO - IJIN USAHA BIOSKOP - IJIN USAHA PLAYSTATION - IJIN PARIWISATA - IJIN PENGGUNAAN BANGUNAN MILIK PEMDA	-	1	1. SMA/D3/S1 2. Bisa Komputer
9	PETUGAS LEGALISASI REKLAME INSIDENTIL	-	1	1. SMP/SMA/D3
C.	**PETUGAS TATA USAHA**			
1	PETUGAS PENCETAK SKPD SEMUA IJIN	-	2	1. SMA/D3/S1 2. Bisa Komputer
2	PETUGAS BENDAHARA PENERIMAAN/	-	1	1. SMA/D3/S1 2. Bisa computer

	KASIR			
3	PETUGAS PENOMORAN DAN PENGAMBILAN IJIN	-	1	1. SMA/D3/S1 2. Bisa Komputer
4	PETUGAS LEGALISASI IJIN & ARSIP	-	1	1. SMA/D3/S1 2. Bisa Komputer
5	PETUGAS EMAIL, SMS DAN PENGADUAN SIM	-	1	1. SMA/D3/S1 2. Bisa komputer
6	PETUGAS INFORMASI LOKET	-	1	1. D3/S1 2. Memahami peraturan 3. Bisa komputer
7	PETUGAS MONITORING DAN EVALUASI DI SIM	-	2	1. D3/S1 2. Bisa Komputer
JUMLAH PETUGAS			35	

Sumber: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, Juli 2009

Selain itu, kedepan kompetensi Aparatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang diharuskan mempunyai hal-hal sebagai berikut:

1. Petugas Pelayanan
   a) Disiplin
   b) Memahami dan mengerti peraturan terkait perijinan
   c) Tanggung jawab
   d) Jujur
   e) Kerjasama
   f) Prakarsa/Inisiatif
   g) Loyal terhadap atasan terhadap pemohon
   h) Ramah dan bersahabat
2. Syarat Jabatan yang harus dipenuhi
   a) Eselon II
   b) Eselon III
   c) Eselon IV

3. Klasifikasi Formal/Informal/ dan Diklat

a) S2, S1, D3 dan SLTA

b) Diklatpim II, III dan IV

c) Pelatihan ISO 9001:2000

d) Pelatihan Audit Internal

e) Pelatihan Etika Pelayanan

f) Pelatihan SIM Perijinan

g) Pelatihan Teknis Perijinan

Semua hal diatas ditujukan agar kinerja yang dihasilkan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dapat terus meningkat.

4.2.2.1.2 Dilihat dari Pelayanan yang diberikan oleh BP2T

Dengan adanya berubahnya Dinas Perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang maka secara tidak langsung prosedur/mekanisme pelayanan perijinan juga ikut berubah, dimana yang dulunya terdapat beberapa kasi yang berperan dalam pemrosan ijin, namun sekarang sudah tidak ada kasi lagi. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2009 tantang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) ini menerapkan sistem pelayanan satu pintu, dimana pada satu pintu itu terdapat beberapa loket pelayanan perijinan sehingga masyarakat mudah dalam mendapatkan ijin mereka. Dibawah ini merupakan loket Pelayanan perijinan yang ada pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu setelah dilakukannya debirokratisasi:

a. Loket Informasi dan Pengambilan Formulir: petugas yang berada di loket ini mempunyai tugas untuk menyediakan dan melayani pemberian formulir permohonan ijin; memberikan informasi kepada pemohon baik yang datang langsung maupun melalui telepon terkait pelayanan perijinan meliputi persyaratan administrasi, mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian dan ketentuan retribusi bagi pemohon yang akan mengajukan permohonan pemrosesan ijin dan keterangan tentang ijin yang masih dalam proses maupun yang sudah diterbitkan bagi pemohon yang sudah mengajukan permohonan pemrosesan ijin dengan sikap yang ramah, komunikatif dan bersahabat.
b. Loket Permohonan Ijin: petugas yang berada di loket ini mempunyai tugas untuk menerima, meneliti dan memeriksa permohonan ijin beserta kelengkapannya; mengembalikan permohonan ijin yang tidak lengkap kepada pemohon untuk dilengkapi; mencatat dan memberikan nomor register terhadap permohonan ijin yang dinyatakan lengkap dan pemberi tanda terima permohonan kepada pemohon; menyerahkan berkas permohonan ijin kepada petugas pemrosesan untuk diproses sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Loket Pembayaran Retribusi dan Pengambilan Ijin: petugas yang berada di loket ini mempunyai tugas untuk mencetak SKRD yang telah ditetapkan untuk disampaikan kepada pemohon sebagai dasar pembayaran retribusi; menerima pembayaran retribusi dari pemohon yang akan mengambil ijin yang telah diterbitkan; menyerahkan bukti pembayaran retribusi dan ijin yang telah diterbitkan kepada pemohon.

d. Loket Legalisasi Ijin dan Arsip: petugas yang berada di loket ini mempunyai tugas untuk melayani legalisasi fotokopi ijin oleh pemohon yang membawa ijin asli; melayani legalisasi ijin oleh pemohon yang tidak membawa ijin asli sepanjang arsip ijin dimaksud terdokumentasi.
e. Loket Pengaduan: petugas yang berada di loket ini mempunyai tugas untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara langsung oleh pemohon sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dimana dengan adanya loket-loket seperti yang dijelaskan diatas, diharapkan agar proses pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat juga semakin mudah yang menyangkut persyaratan administratif, waktu penyelesaian dan jangka waktu ijin serta biaya perijinan yang sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Seperti yang diungkapkan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:23) yaitu 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 atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan
   Prosedur layanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

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 layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sesuai dengan Keputusan MENPAN tersebut maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang menerapkan prosedur tetap yang tertuang dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sehingga baik persyaratan administratifnya maupun waktu dan biaya yang dibutuhkan juga akan semakin jelas agar dikemudian hari tidak terjadi salah paham antara masyarakat dalam hal ini pemohon ijin dan pemberi layanan perijinan dalam hal ini yaitu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

4.2.2.2 Dampak terhadap Masyarakat

4.2.2.2.1 Dilihat dari Hasil Kerja Pegawai BP2T

Untuk mengetahui hasil kerja BP2T Kota Malang dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelayanan yang dilakukan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

Kota Malang, dalam setiap 6 bulan sekali BP2T ini menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang mengajukan permohonan ijin serta mengadakan sosialisasi ke daerah-daerah di Kota Malang yang kemudian disusun dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:221) Latar belakang dikembangkannya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) karena pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Maksud dan tujuan penyusunan pedoman IKM ini dimaksudkan sebagai acuan dalam hal ini Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dalam menyusun IKM, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Dalam IKM ini dapat kita ketahui dampak yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya penyederhanaan rantai biroktasi pada BP2T, yang dapat dilihat dari beberapa unsur dibawan ini:

a. Prosedur pelayanan
b. Persyaratan pelayanan
c. Kedisiplinan petugas pelayanan
d. Tanggung jawab petugas pelayanan
e. Kemampuan petugas pelayanan
f. Kecepatan pelayanan
g. Kesopanan dan keramahan petugas
h. Kesesuaian biaya pelayanan

i. Kepastian jadwal pelayanan

j. Kenyamanan lingkungan

Dari 10 (Sepuluh) unsur inilah yang menjadi penilaian masyarakat atas kinerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Dari penilaian rata-rata tiap unsur didapatkan nilai yang disajikan dalam table berikut:

Tabel 2

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Tahun 2009

No	UNSUR PENILAIAN	NILAI
U1	Prosedur Pelayanan	2,787
U2	Persyaratan Pelayanan	2,947
U3	Kedisiplinan Petugas	2,927
U4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,013
U5	Kemampuan petugas pelayanan	3,080
U6	Kecepatan Pelayanan	2,727
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas	3,133
U8	Kesesuaian biaya pelayanan	2,760
U9	Kepastian jadwal pelayanan	2,607
U10	Kenyamanan lingkungan	3,100
IKM Unit Pelayanan		72.700

Sumber: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, dapat diketahui unsur pelayanan yang dinilai rendah/lemah maupun unsur yang dinilai tinggi/baik oleh masyarakat. Penilaian masyarakat ini merupakan persepsi masyarakat dari pelayanan yang telah mereka dapatkan terhadap mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Dari 10 unsur tertinggi hasil penilaian masyarakat antara lain:

1. Kesopanan dan keramahan petugas
2. Kenyamanan lingkungan
3. Kemampuan petugas pelayanan

Sedangkan beberapa unsur pelayanan yang dinilai rendah/lemah oleh masyarakat antara lain:

1. Kepastian jadwal pelayanan
2. Kecepatan pelayanan
3. Kesesuaian biaya pelayanan

Unsur yang dinilai rendah oleh masyarakat tersebut menjadi bahan masukan untuk melakukan perbaikan pelayanan bagi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Dari Indeks Kepuasan Masyarakat diatas dapat kita lihat seberapa besar dampak yang diberikan BP2T dengan adanya debirokratisasi ini, disini dapat kita lihat nilai dari mutu pelayanannya adalah baik (B) dengan nilai IKM 72.70 karena 62,52-81,25 merupakan nilai yang baik, sedangkan kinerja Badan Pelayanan Perijinan Perijinan Terpadu Kota Malang adalah “baik”. Dengan baiknya pelayan perijinan yang diberikan oleh BP2T kepada masyarakat maka akan memberikan

dampak yang baik pula kepada masyarakat selaku pemohon ijin yaitu tercapainya efesiensi pelayanan baik dilihat dari segi produk perijinan yang diberikan maupun waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat.

4.2.2.2.2 Dilihat dari Pelayanan yang diberikan oleh BP2T

Pelayanan dapat dikatakan prima bila pelayanan tersebut memuaskan pelanggan, yaitu melebihi standar yang ditetapkan atau minimal sama dengan standar yang ditetapkan. Evaluasi terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah salah satu hal yang wajib dilaksanakan. Dengan survey langsung kepada masyarakat, maka akan diketahui kepuasan masyarakat yang berhubungan dengan proses perijinan akan dapat diketahui. Apakah masyakat sudah merasa pas terhadap pelayanan yang diberikan, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, apa hal-hal yang perlu di perbaiki atau ditingkatkan. Dari hasil tersebut, maka kita akan dapat menyusun langkah dan program-program yang lebih baik diwaktu berikutnya. Kepuasan masyarakat akan dapat dicapai apabila aparatur berpegang pada komitmen terhadap visi dan misi yang telah disepakati bersama serta berpedoman pada paradigma baru yaitu memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:241) Model penyelenggaraan pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Tiga

hal tersebut dimaksudkan untuk memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan sehingga terjadi keseimbangan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan. Mekanisme internal tersebut akan dapat berfungsi secara lebih optimal apabila secara eksternal diimbangi dengan berfungsinya mekanisme 'voice' yang dapat diperankan oleh Media, Lembaga Swadaya Masyarakat, Organisasi profesi, dan Ombudsmen atau Lembaga Banding. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila dapat dipenuhi empat hal sebagai berikut:

a. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan;
b. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan;
c. Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa
d. Berfungsi mekanisme 'voice'

Oleh karena itu, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperpendek rantai birokrasinya agar masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan ijin mereka tanpa harus menyuap birokrat yang menanganinya serta agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terpadu, cepat dan berkualitas, karena masyarakat merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi. Namun sebaliknya, BP2T juga berharapkan masyarakat mentaati peraturan tentang perijinanan.

4.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat yang timbul akibat Penerapan Debirokratisasi Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Melakukan pelayanan kepada masyarakat tidak akan lepas dari faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor pendukung harus bisa dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang demi menjaga kualitas pelayanan. Sebaliknya, faktor-faktor penghambat harus dapat diminimalisir atau dihilangkan sama sekali agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan. Berikut ini merupakan faktor pendukung internal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yaitu diantaranya; Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan prasarana, serta Sistem prosedur tetap pelayanan perijinan dan tersedianya perundang-undangan tentang perijinan.

Modal berharga yang merupakan faktor pendukung dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yaitu dengan adanya Sumber daya manusia (SDM), dimana dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas tentunya merupakan modal yang sangat berharga untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dalam hal ini yaitu pemohon ijin. Karena dalam suatu organisasi faktor Sumber daya manuasia (SDM) merupakan harga paten yang harus dimiliki setiap organisasi, karena SDM itu sendiri merupakan faktor yang menggerakkan semua aktivitas yang ada pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, selain itu SDM juga berperan untuk menentukan maju mundurnya suatu organisasi, karena apabila SDM suatu organisasi itu tidak berkualitas maka kemungkinan besar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga tidak akan berkualitas, dan sebaliknya jika dalam suatu organisasi tersebut mempunyai SDM yang berkualitas makan output yang dihasilkan juga akan berkualitas.

Selain SDM, Sarana dan prasarana juga mempunyai peran penting untuk menjalankan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang tidak akan berjalan dengan lancar. Selain itu sarana dan prasarana juga sangat penting dalam menunjang kinerja pegawai untuk melaksanakan berbagai macam tugasnya dan memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Sehingga sangat diharapkan suatu organisasi itu mempunyai sarana dan prasarana yang memadai agar semua proses pelayanan dapat berjalan seperti yang diharapkan.

Faktor pendukung internal yang terakhir yaitu adanya sistem prosedur tetap pelayanan perijinan dan tersedianya perundang-undangan tentang perijinan, dengan adanya prosedur tetap pelayanan perijinan ini maka segenap karyawan atau staf akan lebih mudah dalam menjalankan tugasnya karena sudah mengacu pada peraturan atau Undang-undang yang ada.

Selain faktor pendukung internal, pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang ini juga mempunyai faktor pendukung eksternal untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu diantaranya; Motivasi pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawainya dan Koordinasi dengan dinas terkait. Motivasi pemimpin merupakan hal yang tidak kalah penting untuk menumbuhkan semangat dari para staf-stafnya, karena jika seorang karyawan dihargai hasil kerjanya maka mereka akan lebih bersemangat dalam menyelesaikan tugas mereka sehingga tidak ada staf yang merasa diabaikan oleh pemimpinnya dan akhirnya kinerja mereka juga akan berkurang, maka dari itu seorang pemimpin harus mempunyai motivasi kedepan untuk para karyawannya.

Selain motivasi pemimpin pada Badan Pelayanan Perijinan ini juga membutuhkan koordinasi dengan Dinas terkait dalam penerbitan ijin. Adanya hubungan baik antara keduanya akan membantu kelancaran dalam penerbitan ijin karena kedua hal tersebut sangat mempengaruhi antara satu dengan yang lain menyangkut pemberian pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang. Pemberian reward berupa insentif tentunya akan dapat memotivasi aparatur untuk melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, disamping juga tidak segan-segan memberikan punishment (hukuman) kepada aparatur yang tidak melaksanakan tugasnya dengan benar. Tentunya hal ini tidak lain sebagai upaya komitmen yang kuat dari pemerintah untuk mencapai tujuan dari terbentuknya pelayanan publik yang baik.

Sedangkan mengenai faktor penghambat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, yang meliputi faktor penghambat internal dan faktor panghambat eksternal. Faktor penghambat internal merupakan faktor penghambat yang berasal dalam organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, sedangkan faktor penghambat eksternal merupakan faktor penghambat yang berasal dari luar organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Faktor penghambat internal pada Badan Pelayanan Perijinan Teradu Kota Malang, yaitu:

1. Kepastian jadwal pelayanan, hal ini disebabkan karena masa peralihan dari Dinas Perijinan menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu sehingga dimungkinkan rancu dengan jadwal pelayanan yang ada.

2. Kecepatan pelayanan, dimana hal ini disebabkan karena kurangnya staf pada pelayanan, ketidakpastian waktu pelayanan menyangkut rekomendasi dari dinas terkait.
3. Kesesuaian biaya pelayanan, hal ini diakibatkan karena kenaikan retribusi terlalu tinggi sehingga memberatkan pemohon.

Berdasarkan analisa terhadap faktor penghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat yang pada saat ini mendapatkan penilaian rendah dari masyarakat, maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang menetapkan beberapa strategi untuk memperbaiki pelayanan, antara lain:

1. Mengenai tidak adanya kepastian jadwal pelayanan maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang akan membenahi diri dengan cara:
    a. menyediakan informasi jadwal pelayanan di lokasi pelayanan secara jelas
    b. memastikan adanya petugas pengganti jika petugas pelayanan berhalangan hadir.
2. Dalam hal kurang cepatnya pelayanan, hal ini dipengaruhi karena kurangnya jumlah karyawan pada bagian loket pelayanan dan bagian pemrosesan sehingga kadang-kadang terjadi penumpukan berkas, dengan adanya hal tersebut maka BP2T ini akan membenahi diri dengan cara:
    a. Mengusulkan penambahan staf pemrosesan
    b. Memprogramkan jadwal pemeliharaan sarana dan prasarana khususnya yang berpengaruh langsung dengan proses pelayanan
    c. Melakukan koordinasi dengan dinas terkait

3. Ketidak sesuaian biaya yang kadang terjadi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini dikarenakan kenaikan retribusi yang terlalu tinggi sehingga pemohon merasa terbebani. Sehingga BP2T untuk memberikan kepastian biaya kepada pemohon dengan cara:
   a. Menginformasikan biaya retribusi terbaru secara transparan kepada masyarakat
   b. Biaya pelayanan tetap disesuaikan dengan Perda Retribusi Perijinan dan mengurangi pungli.

Selain hambatan internal terdapat pula hambatan eksternal pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, yaitu: Masih banyaknya pemohon ijin yang belum lengkap dalam memenuhi persyaratan yang ditentukan BP2T, akibatnya pemrosesan ijin akan berjalan lama, karena untuk pemrosesan lebih lanjut harus menunggu syarat tersebut dipenuhi oleh pemohon akibatnya butuh waktu yang lebih banyak untuk mengurusi ijin tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Pelaksanaan Debirokratisasi Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Debirokratisasi perijinan sudah dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang namun pelaksanaanya hanya pada tataran formal, hal ini dapat kita lihat dari perubahan yang hanya terjadi pada perampingan struktur organisasi dan prosedur/mekanisme pelayanannya, sedangkan persyaratan administratif, waktu penyelesaian ijin serta biaya yang dibebankan kepada pemohon ijin masih tetap sama. Sehingga aspek esensial atau penerapannya masih belum ada, karena menurut pemohon ijin selama ini pengurusan ijin masih dirasa berbelit-belit dan persyaratan administratifnya masih sulit untuk dipenuhi.

5.1.2 Dampak Debirokratisasi Perijinan terhadap Kualitas Pelayanan

5.1.2.1 Dampak Terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Dengan adanya perpendekan birokrasi pada prosedur penerbitan ijin maka dampak yang dapat dirasakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang selaku pemberi pelayanan yaitu, mereka lebih mudah dalam mengerjakan ijin tersebut karena tidak perlu membutuhkan perpanjangan tangan yang terlalu ruwet sehingga permohonan ijin yang

masuk dapat cepat diselesaikan, selain itu dengan dilengkapinya sistem komputerisasi pada BP2T ini maka semakin memudahkan para karyawan untuk berhubungan antara dinas yang satu dengan yang lain menyangkut pemrosesan ijin yang membutuhkan rekomendasi dari SKPD lain yang terkait.

5.1.2.2 Dampak Terhadap Masyarakat

Dampak yang dapat dirasakan oleh masyarakat selaku pemohon ijin setelah adanya pemotongan rantai birokrasi yaitu, mereka tidak perlu kesana kemari hanya untuk mendapatkan satu ijin, karena dengan adanya pelayanan satu pintu ini mereka selaku pemohon hanya datang pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu saja jadi tidak perlu mendatangi satu persatu Dinas terkait karena pada BP2T ini sudah tersedia perwakilan dari Dinas terkait yang ada pada beberapa loket di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

5.1.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dengan diterapkannya Debirokratisasi Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

5.1.3.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung internal untuk mewujudkan sistem pelayanan yang bagus pada BP2T ini yaitu kualitas SDM (sumber daya manusia), sarana dan prasarana, serta Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan dan juga tersedianya perundang-undangan tentang perijinan selain itu juga motivasi pimpinan terhadap bawahannya.

5.1.3.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat internal dalam mewujudkan pelayanan yang terpadu, cepat dan berkualitas yaitu, kepastian jadwal pelayanan, kecepatan pelayanan dan kesesuaian biaya pelayanan, hal ini diakibatkan karena ada beberapa ijin yang masih membutuhkan rekomendasi dari dinas lain yang terkait akibatnya terkadang waktu penerbitan ijin dan biaya yang dibebankan tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sedangkan faktor penghambat eksternal yaitu masih banyaknya pemohon ijin yang belum melengkapi persyaratan perijinan sesuai dengan ketentuan berlaku sehingga dapat menghambat dalam pemrosesan ijin.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas saran yang dapat diberikan kepada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam kaitannya dengan penerapan debirokratisasi perijinan antara lain:

5.2.1 Dengan adanya penerapan debirokratisasi perijinan ini diharapkan perubahan yang terjadi tidak hanya pada tataran formal saja, dalam hal ini yaitu perubahan hanya terjadi pada struktur organisasinya namun pada sisi esensial atau pelaksanaannya tidak terjadi perubahan kearah yang lebih baik.

5.2.2 Dengan diterapkannya pelayanan terpadu satu pintu seharusnya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang mampu menangani semua persyaratan ijinnya sendiri tanpa masyarakat harus mendatangi satu persatu dinas lain yang terkait mengingat sudah tersedianya perwakilan

masing-masing dinas yang berupa loket pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, jadi pemohon ijin hanya datang pada BP2T saja untuk mengurus ijin mereka sehingga waktu dan biaya yang dibutuhkan juga semakin sedikit selain itu juga dapat menanggulangi adanya pungutan liar.

5.2.3 Diharapkan dalam penerbitan Surat Ijin harus sesuai dengan batas waktu yang sudah ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, agar masyarakat selaku pemohon ijin tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Serta menata sistem dan prosedur pelayanan tersebut secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat

Diharapakan hasil penelitian ini bisa menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mendukung serta menghambat pelaksanaan debirokratisasi perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Daftar Pustaka

Buku:

Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacan Yogya

_____. 2005. *Birokrasi.* Yogyakarta: PT. Tiara Wacana

Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* 2006: Gajahmada University Press.

Effendi, S., Debirokratisasi dan Deregulasi: Meningkatkan Kemampuan Administrasi untuk Melaksanakan Pembangunan. Makalah pada Seminar DAAD-UGM, Yogyakarta, 19 Desember 1987.

Gester, Lucy. 1995. *Quality in Public Service.* Manager's Choice Philadelphia: Open University Press.

Gie, The Liang. 1987. *Materi Pokok Etika Administrasi Pemerintahan.* Modul Universitas Terbuka. Jakarta: Karunika.

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

Islamy, M. Irfan. 2001. *Reformasi Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ismani. 1996. *Administrasi Negara, Birokrasi dan Etos Kerja.* IKIP Malang.

_____. 2002. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah: Makalah disajikan pada seminar Good Governance Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.*

Karta Sapoetra. 1994. *Debirokratisasi dan diregulasi*. Jakarta: PT. Rineka cipta

LAN. 1998. *Pelayanan Publik*. Jakarta. LAN.

Leach, Steve. 1994. *The Changing Organization and Management of Local Government.*

Mc Kevitt, David. 1998. *Managing Core Public Service.* Massachusets: Blackwell Publisher.

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

_____. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.

_____.2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Depdikbud. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

_____. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

Ratminto & W. Septi, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sianipar, J. P. G. 1998. *Manajemen pelayanan masyarakat (balai diklat prajabatan gol. III.)* Jakarta: LAN-RI

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

Suksmaningsih, Indah. 2001, *Persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum*. Jakarta: pusat penelitian dan pengembangan Badan Kepegawaian Negara.

Supriatna, Tjahya, MS. 1993. *Sistem Administrasi Pemerintah di Daerah.* Jakarta: Bumi Aksara.

Supriyono, Bambang. 2002. *Peranan Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.* Jurnal Administrasi Negara Vol. II no. 2 Maret 2002.

Suryono, Agus. 2001. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara

Tjokroamidjoyo, Bintoro. 2001. *Good governance*: Paradigma baru manajemen pembangunan. Jurnal adm. Negara.

Wasistiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokus media

Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi.* Jogjakarta: Penerbir Gava Media.

Zauhar, Soesilo. 2002. *Reformasi Adm. Konsep, dimensi dan strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Perundang-Undangan

Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Malang No. 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan.

Peraturan Walikota Malang No. 68 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tatakerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Permendagri No 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu

Permendagri No. 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah

PP No. 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah

UU No. 5 Tahun 1975 tentant Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah

UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

UU No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian

Jurnal dan Website:

Eddy, dkk. 2005. *Kualitas Pelayanan Publik.* Jurnal Studi Pembangunan. Voll I No. 1 Oktober 2005.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang diakses pada tanggal 2 Februari dari http://perijinan.malangkota.go.id

Proyek penyederhanaan sistem perijinan di kota malang, diakses pada tanggal 3 mei dari www.pemkotmalang.go.id

Supriyono, Bambang. 2002. *Peranan pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan public*. Jurnal Administrasi Negara. Voll II no. 2 Maret 2002.

Lampiran 1: Loket Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Lampiran 2: Sarana Dan Prasarana Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang

Sarana dan prasarana utama pelayanan publik yang ada di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang terdiri atas:

1. Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai II beralamat di Jl. Mayjen Sungkono Arjowinangun Malang. Adapun gedung Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang terdiri atas:
   a) Ruang tunggu pemohon (masyarakat) dilengkapi dengan AC
   b) Loket perijinan (Loket informasi dan pengaduan, Loket legalitas, Loket PU, loket Perekonomian, Loket Parsosbud, Loket Pembayaran Retribusi, dan Loket pengambilan SK).
   c) Ruang Kepala Badan
   d) Ruang Sekretaris
   e) Ruang Kabid Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum
   f) Ruang Kabid Pelayanan Perijinan Perekonomian
   g) Ruang Kabid Pelayanan Perijinan Pariwisata dan Sosial Budaya
   h) Ruang Kasubag Sungram dan staf
   i) Ruang Kasubag Umum dan staf
   j) Ruang Kasubag Keuangan dan staf
   k) Ruang staf Bidang PU
   l) Ruang staf Bidang Perekonomian & Parsosbud
   m) Ruang rapat
   n) Ruang arsip
   o) Mushola
   p) WC umum
   q) Parkir yang cukup luas
2. Peralatan kantor utama
   a) Mobil Dinas : 1 Unit Toyota Avansa tahun 2005
   b) Mobil Operasional : 1 Unit Toyota Kijang tahun 1996

   c) Sepeda Motor :

- 2 Unit Supra X tahun 2006
- 1 Unit Supra X tahun 2001
- 1 Unit GL Max tahun 1990

d) Komputer :

- 3 Unit Laptop Pentium IV Dual Core
- 16 Unit Pentium IV Dual Core dan LC Monitor 17 in
- 4 Unit Pentium IV
- 8 Unit Pentium III
- 1 Unit Monitor Tauch Screen
- 1 Unit Server HP Proliant ML 150
- 1 Unit Server Pentium III IBM
- 1 Unit LCD 32 In (informasi)
- 1 Unit LCD Proyektor
- 1 Unit SMS Gate Way

e) Printer :

- 2 Unit Printer Canon Pixma IX 4000
- 2 Unit Printer Canon Pixma IX 3300
- 2 Unit Printer Canon MP 160
- 2 Unit Printer LBP 2900
- 1 Unit Printer HP laser jet (ukuran folio)
- 3 Unit Printer Panasonic KX 3626
- 2 Unit Printer Canon LX 300+
- 1 Unit Printer Canon BC 1000 SP
- 2 Unit Printer Canon Pixma IP 1700

f) Telepon

- 1 Unit Telepon Induk (0341) 751535

Lampiran 3: Formulir Permohonan IMB

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
BP2T KOTA MALANG

FORMULIR PERMOHONAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

Malang, ……..…20…..

Perihal : Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
Lampiran : 1 (satu) berkas sesuai yang tercantum dalam Persyaratan permohonan ijin

Kepada :
Yth. Bapak Walikota Malang
Cq. Kepala BP2T Kota Malang
di
MALANG

Dengan hormat,

Memperhatikan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 tahun 2009 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, bersama ini saya mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan data-data sebagai berikut :

A. Identitas Saya/Pemohon (sesuai KTP yang masih berlaku)
- Nama Lengkap : ……
- Alamat Rumah : ……
  Telepon : Rumah :……Kantor : ……Fleksi/HP ……
- Bertindak atas) * : 1. Pribadi (Pemohon), 2. Badan Hukum : ……

B. Permohonan Ijin
- Jenis Ijin) * : 1. IMB baru 2. IMB untuk Bangunan yang Sudah Berdiri
- Lokasi Bangunan :
  - Jalan : ……
    ……RT……RW……
  - Kelurahan : ……Kecamatan : ……
- Status Tanah : ……
- Nomor AP : ……Tanggal……
- Fungsi & Bentuk Bangunan : ……(sesuai tercantum di AP)

Untuk melengkapi permohanan ijin dimaksud, saya lampirkan persyaratan permohonan ijin sesuai ketentuan diatas :
1. Fotokopi KTP yang masih berlaku;
2. Fotokopi *Advice Planning* (AP) yang telah dilegalisir (berlaku juga untuk Reklame pada ukuran media di atas 8 m2 yang didirikan pada Rumija Eksisting);
3. Fotokopi Surat Keterangan Informasi Lingkungan yang telah dilegalisir;
4. Fotokopi Bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir;
5. Fotokopi Sewa lahan/tanah dari Propinsi untuk pendirian reklame di Rumija yang Kewenangannya Propinsi;
6. Asli dan fotokopi Surat Pernyataan Kesanggupan Melaksanakan Ketentuan Surat Izin Mendirikan Bangunan bermaterai cukup;
7. Asli dan fotokopi Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi bermaterai cukup (untuk fungsi bangunan rumah tinggal maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal seluas 100 m2 berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri);
8. Perhitungan Konstruksi/Struktur bangunan bagi fungsi bangunan diluar ketentuan angka 6;
9. Lightdruk atau cetak printer gambar bangunan, berskala 1 : 100 atau 1 : 200 sesuai kebutuhan;
10. Asli dan fotokopi Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan;
11. Rekomendasi dan kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/ANDALALIN)
12. Permohonan IMB Tower dan IMB Pendirian Tempat Ibadah persyaratannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Keterangan :
1. Daftar isian (……..) wajib diisi dan apabila tidak diisi, kesalahan dalam mengambil data bukan menjadi tanggung jawab BP2T dan)* adalah pilihan.
2. Surat pernyataan/keterangan dan rekomendasi dalam bentuk asli dan untuk lainnya difotokopi yang diligalisir oleh SKPD/pejabat yang berwenang rangkap 2 kecuali untuk Perhitungan Konstruksi/Struktur beserta gambar bangunannya rangkap 3.
3. Untuk keterangan lebih rinci tiap persyaratan diatas akan diberikan lembaran lain selain formulir ini.

Hormat Saya,

Materai secukupnya

(----------)

Lampiran 4: Formulir Permohonan HO

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
BP2T KOTA MALANG

FORMULIR PERMOHONAN IZIN GANGGUAN (HO)

Malang, ……..…20…..

Perihal : Permohonan Izin Gangguan (HO)
Lampiran : 1 (satu) berkas sesuai yang tercantum dalam Persyaratan permohonan ijin

Kepada,
Yth. Bapak Walikota Malang
Cq. Kepala BP2T Kota Malang
di
MALANG

Dengan hormat,

Memperhatikan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 tahun 2009 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, bersama ini saya mengajukan permohonan Izin Gangguan (HO) dengan data-data sebagai berikut :

A. Identitas Saya/Pemohon (sesuai KTP yang masih berlaku)
- Nama Lengkap : ……
- Alamat Rumah :……
  Telepon : Rumah :……Kantor : ……Fleksi/HP ……

B. Permohonan Ijin
- Jenis Ijin) * : 1. Baru 2. Perpanjangan/Daftar Ulang
  Tgl & tahun Berakhirnya Izin ……
- Lokasi Tempat Usaha :
  - Jalan : ……
    ……RT……RW……
  - Kelurahan : ……Kecamatan : ……
- Jenis Usaha : ……(apabila ada)
- Nama Usaha : ……
- Badan Hukum : ……(apabila atas nama PT/CV/yayasan)
- Jml Tenaga Kerja :……Orang, Jml Tenaga Mesin : ……PK
- Jam Kerja : ……WIB s/d ……WIB
- Status Tanah : ……
- Untuk Sewa sampai dengan Tanggal ……Tahun ……
- Perkiraan Tempat Usaha ……m2 (dapat berubah berdasarkan hasil peninjauan lapangan)

Untuk melengkapi permohanan ijin dimaksud, saya lampirkan persyaratan permohonan ijin sesuai ketentuan diatas :
1. Fotokopi KTP yang masih berlaku;
2. Fotokopi Bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir;
3. Fotokopi IMB dan lampiran gambar bangunan;
4. Lightdruk atau cetak printer gambar tempat usaha yang berskala 1 :100 atau 1 :200 sesuai kebutuhan;
5. Asli dan fotokopi Surat Pernyataan Kesanggupan Melaksanakan Ketentuan Surat Izin Gangguan bermaterai cukup;
6. Asli dan fotokopi Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan;
7. Fotokopi Akte pendirian Badan Hukum beserta perubahannya;
8. Izin Gangguan dan Gambar Tempat Usaha yang sudah habis masa berlakunya (untuk Perpanjangan/Daftar Ulang);
9. Rekomendasi dan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/ANDALALIN).

Keterangan :
1. Daftar isian (……) wajib diisi dan apabila tidak diisi, kesalahan dalam mengambil data bukan menjadi tanggung jawab BP2T, dan)* : adalah pilihan.
2. Surat pernyataan/keterangan dan rekomendasi dalam bentuk asli dan untuk lainnya difotokopi yang dilegalisir oleh SKPD/pejabat yang berwenang rangkap 2 kecuali untuk Perhitungan Konstruksi/Struktur beserta gambar bangunannya rangkap 3.
3. Untuk keterangan lebih rinci tiap persyaratan diatas akan diberikan lembaran lain

Hormat Saya,

Materai secukupnya

(----------)

Lampiran 5: Formulir Permohonan Ijin Keramaian

FORMULIR PERMOHONAN
IJIN KERAMAIAN UMUM

Malang, ...20.....

Perihal : Permohonan Ijin Keramaian Umum

Kepada.
Yth. Bapak Walikota Malang
Cq. Kepala Badan Pelayanan
Perijinan Terpadu (BP2T)
di
MALANG

Dengan hormat,

Menunjuk Peraturan Walikota Malang No. 8 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang (PROTAP), bersama ini saya mengajukan permohoanan ijin Keramaian Dengan data-data sebagai berikut :

A. Identitas Saya / Pemohon (sesuai KTP yang berlaku)

- Nama Lengkap : ..... (Ketua Pelaksana)
- Alamat : ..... Telp. RMH/kntr : .....
  HP. : .....
- Bertindak atas) * 1. Pribadi 2. Event Organiser : .....

B. Permohonan Ijin

- Tema Kegiatan : .....
  .....
- Tempat Kegiatan : .....
  Kelurahan : .....Kecamatan : .....
- Hari / Tanggal : .....

Untuk Melengkapi permohonan Ijin dimaksud, saya lampirkan pula permohonan ijin sesuai ketentuan yang tertuang dalam PROTAP, yaitu :

1. Fotocopy KTP yang masih berlaku (dengan menunjukkan aslinya) ;
2. Proposal Kegiatan ;
3. Surat Rekomendasi Tempat Kegiatan ;
4. Surat Rekomendasi dari Dinas Pariwisata dan Infokom ;) *
5. Surat Rekomendasi dari Dinas Pendapatan ;) *
6. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan ;) *
7. Surat Rekomendasi dari Dinas Pertamanan ;) *
8. Surat Rekomendasi dari Dinas Kebersihan ;) *
9. Surat Rekomendasi dari Bakesbang Linmas ;) *
10. Surat Pernyataan Kesanggupan ijin ;
11. Fotocopy Nota Pajak bagi kegiatan yang ditiketkan (dari Dinas Pendapatan) ;

Demikian permohonan ini, saya buat untuk mendapatkan persetujuan untuk penertiban ijin yang dimohon dan apabila di kemudian hari terdapat data dan lampiran dalam permohonan tidak benar/palsu, maka saya tidak keberatan permohonan ditolak atau ijin yang diterbitkan dicabut beserta sanksi sebagai pertanggungjawaban saya.

Hormat Saya,

(.....)
Pemohon

Keterangan :
) * Surat Pengantar Rekomendasi ke Dinas Terkait dibuat oleh Badan

Lampiran 6: Formulir Permohonan Ijin Reklame Insidentil

FORMULIR PERMOHONAN
IJIN REKLAME INSIDENTIL

Perihal : Permohonan Ijin Reklame Insidentil
Register : .....)**

Malang
Kepada :
Yth. Bapak Walikota Malang
Cq. Kepala Badan PelayananPerijinan Terpadu
di
MALANG

Dengan Hormat,

Memperhatikan Peraturan Walikota Malang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Perubahan Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, bersama ini saya mengajukan Permohonan Ijin Reklame Insidentil dengan data - data sebagai berikut :

A. Identitas Saya / Pemohon (sesuai KTP yang masih berlaku)
- Nama Lengkap : .....
- Alamat Rumah : ..... Telp. Rumah .....
  Telp. Kantor :..... Telp. HP : .....
- Bertindak atas)* : 1. Pribadi (Pemohon) 2. Badan Hukum : .....

B. Permohonan Ijin
- Jangka Waktu Ijin : Tanggal .....s/d Tanggal ..... (maksimal 2 minggu)
- Tema Reklame : .....
  .....

(Untuk Reklame dengan jangka waktu dan tema yang berbeda harus mengajukan permohonan sendiri)

NO.	UKURAN (Panjang x Lebar)	JENIS / BAHAN REKLAME	LOKASI (Jalan dan No untuk dipersil/bang/rumah)	JUMLAH (Unit)
1				
2				
3				
4				
5				

Untuk melengkapi permohonan ijin dimaksud saya lampirkan persyaratan permohonan Ijin Reklame Insidentil sesuai ketentuan diatas :

1. Mengisi Formulir Pengajuan Ijin Reklame Insidentil ;
2. Membawa Spanduk, Bagian Baliho, Umbul - umbul, Banner, dan Reklame Udara untuk mendapatkan tanda tangan Pejabat yang berwenang sebagai bukti telah mendapatkan ijin pemasangan reklame;
3. Bagi Ijin Reklame Insidentil yang temanya menyebutkan dan/atau tidak menyebutkan kegiatan/keramaian/tontonan tetapi reklame tersebut ada kegiatan/keramaian/tontonan, wajib melampirkan ijin kegiatan yang berdampak pada keramaian umum/tontonan atau tanda terima pengurusan ijin dimaksud;
4. Surat Pernyataan Kesanggupan bermaterai cukup (Surat Pernyataan disediakan oleh BP2T)

Demikian permohonan ini saya buat untuk mendapatkan persetujuan penerbitan ijin yang dimohon dan apabila dikemudian hari terdapat data dan lampiran dalam permohonan tidak benar/palsu, maka saya tidak keberatan permohonan ditolak atau ijin yang diterbitkan dicabut beserta sanksi sebagai pertanggungjawaban saya.

Hormat Saya,

Materai
secukupnya

(.....)
Pemohon

Keterangan
)* Pilih salah satu (lingkari)
)** *Diisi oleh Petugas Loket Penerimaan*

Lampiran 7: Formulir Permohonan Ijin Usaha Percetakan

FORMULIR PERMOHONAN
IZIN USAHA PERCETAKAN

Malang,.....20.....

Perihal : Permohonan Izin Usaha Percetakan
Register : .....

Kepada
Yth. Bapak Walikota Malang
Cq. Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
di-
MALANG

Dengan hormat,

Memperhatikan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, bersama ini saya mengajukan permohonan Izin Usaha Percetakan dengan data-data sebagai berikut :

A. Identitas Pemohon (sesuai KTP yang masih berlaku).

- Nama Lengkap :.....
- Alamat Rumah :.....Telepon Rumah.....
  Telepon Kantor.....HP.....
- Bertindak Atas nama : 1. Pribadi 2. Badan Hukum.

B. Permohonan Izin.

- Jenis /Nama Usaha :.....
- Berlakunya Izin :.....
- Lokasi Tempat Usaha :
  - Jalan :.....RT.....RW.....
  - Kelurahan : .....Kecamatan.....
- Jumlah Tenaga Kerja :.....Orang.
- Luas Tempat Usaha :.....m2 (sesuai Izin HO yang berlaku).
- Hari kerja seminggu :.....Hari Jam Kerja :.....s/d.....WIB.
- Jumlah Produksi Percetakan/Penerbitan :
  - Per Hari :.....lembar/eksemplar (coret yang tidak perlu);
  - Per Bulan : .....lembar/eksemplar (coret yang tidak perlu);
  - Per Tahun : .....lembar/eksemplar (coret yang tidak perlu).

Untuk melengkapi permohonan izin dimaksud, saya lampirkan persyaratan permohonan sesuai ketentuan di atas :

1. Foto copy KTP yang masih berlaku (dengan menunjukan aslinya) rangkap 2 (dua);
2. Foto copy Izin Gangguan beserta lampirannya rangkap 2 (dua) dengan menunjukan aslinya, dan apabila Izin Gangguan dalam proses pengurusan, maka melampirkan foto copy tanda terima proses pengurusn Izin HO;
3. Foto copy akte pendirian CV/PT/Yayasan/Koperasi (apabila atas nama Badan Hukum);
4. Surat Izin Usaha Percetakan lama (khusus pembaharuan/perpanjangan);
5. Mengisi dan menandatangani di atas meterai Rp. 6.000,- Pernyataan yang telah disediakan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.

Demikian permohonan ini saya buat untuk mendapatkan persetujuan penerbitan ijinnya dan apabila dikemudian hari terdapat data dan atau lampiran dalam permohonan tidak benar/palsu, maka saya tidak berkeberatan permohonan ditolak atau Izin yang telah terbitkan dicabut beserta sanksi sebagai pertanggungan jawab saya.

Hormat saya,

(.....)
Pemohon

Lampiran 8: Formulir Permohonan Ijin Reklame Tetap/Permanen

FORMULIR PERMOHONAN
IZIN REKLAME TETAP/PERMANEN

Malang, ...2009

Perihal : Permohonan Izin Reklame Tetap/Permanen
Register : .....

Kepada.
Yth. Bapak Walikota Malang
Cq. Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
MALANG

Dengan hormat,

Memperhatikan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang, bersama ini saya mnegajukan permohonan izin Reklame Tetap/Permanen dengan data-data sebagai berikut :

A. Identitas Pemohon (sesuai KTP yang masih Berlaku)
- Nama Lengkap :.....
- Alamat Rumah :.....Telepon Rumah .....
  Telepon Kantor.....HP.....
- Bertindak Atas nama : 1. Pribadi 2. Badan hukum

B. Permohonan Izin
- Jenis Reklame :.....
- Tema Reklame :.....
- Masa Berlaku izin:.....

(Untuk Reklame dengan jenis dan tema yang berbeda harus mengajukan permohonan sendiri).

No.	Lokasi (Jalan dan No. Persil/Rumah)	Jumlah (unit)	Ukuran (Panjang x lebar)	Sisi	Bahan	Tinggi (M) Bebas Reklame	Cara memasang (menempel/Tiang/ Halaman/rumija)
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

Untuk melengkapi permohonan izin dimaksud, saya lampirkan persyaratan permohonan sesuai ketentuan di atas :

1. Foto copy KTP yang masih berlaku (dengan menunjukan aslinya) rangkap 2 (dua);
2. Gambar / foto berwarna reklame beserta denah lokasi skala sesuai kebutuhan (1 : 100 sampai 1 : 1.000) rangkap 3 (tiga);
3. Foto copy Izin Gangguan untuk Reklame Tetap yang materi atau temanya menyebutkan perusahaan atau jenis usaha yang berada di Kota Malang;
4. Surat Pernyataan tidak keberatan dari pemilik lahan/persil bermeterai Rp. 6.000,- untuk reklame yang dipasang pada tanah milik orang lain;
5. Untuk pemasangan Reklame Tetap yang melintang rumija di dalam rumija existing dengan status jalan Propinsi atau jalan Nasional yang berada di wilayah Kota Malang persyaratan administrasi mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Surat Pernyataan kesanggupan bermeterai Rp. 6.000,- (asli dan foto copynya);
7. Foto copy IMB untuk reklame tetap dengan ukuran di atas $8m^2$ tiang di rumija, di atas 12 m^2 untuk Reklame pakai tiang di dalam halaman dan di atas 15 m^2 untuk reklame dengan yang menempel dengan konstruksi pada bangunan gedung;
8. Ketentuan pembaharuan/perpanjangan Izin Reklame yang habis masa berlakunya, yaitu selain ketentuan yang dimaksud pada angka 1 s/d angka 7 adalah:
   a) Foto copy IMB reklame tetap rangkap 2 (dua) yang telah dilegalisir oleh Badan Pelayanan Perinjinan Terpadu Kota Malang atau dengan memperlihatkan aslinya untuk reklame tetap di atas 8 m2, yang di pasang dengan tiang dan atau tidak menyatu dengan bangunan gedung;
   b) Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWDP) rangkap 2 (dua);

Demikian permohonan ini saya buat untuk mendapatkan persetujuan penerbitan ijinnya dan apabila dikemudian hari terdapat data dan atau lampiran dalam permohonan tidak benar/palsu, maka saya tidak berkeberatan permohonan ditolak atau Izin yang telah terbitkan dicabut beserta sanksi sebagai pertanggungan jawab saya.

Hormat saya,

(.....)
Pemohon

Lampiran 9: Surat Pengantar Penelitian

PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
PERKANTORAN TERPADU GEDUNG A LANTAI II
Jl. Mayjen Sungkono Tlogowaru - Malang Telp. (0341) 751 942
http://perijinan.malangkota.go.id Malang e-mail : bp2tmlg@yahoo.co.id
Kode Pos 65132

29 JUN 2010

Nomor : 072/ 904 /35.73.407/2010
Sifat : Penting
Lampiran : --
Perihal : Rekomendasi Penelitian/ Survey / Research

KEPADA
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Administrasi
Universitas Brawijaya Malang
Di -
MALANG

Menunjuk Surat Dekan Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Malang , Nomor : 1893/J.10/I.14/PG/2010 tanggal 25 Februari 2010 dan Surat Kepala Bakesbang dan Linmas Kota Malang Nomor : 027/181/35.73.405/2010 tanggal 10 Maret 2010 perihal Rekomendasi Penelitian / Survey / Research maka dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : MAYA PERMATA SARI
NIM : 0610313113
Pekerjaan : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Jl. Sumbersari 292 Malang

telah selesai melaksanakan Penelitian / Survey / Research pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang terhitung mulai tanggal 24 Mei 2010 sampai dengan 24 Juni 2010 dengan baik .

Demikian untuk menjadikan periksa .

An. KEPALA BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA MALANG
Sekretaris

Dra. SRI HARININGSIH
Pembina Tingkat I
NIP. 19560523 198503 2 003

Lampiran 10

Curriculum Vitae

Nama : Maya Permatasari
NIM : 0610313113
Tempat & tanggal lahir : Tuban, 03 November 1988
Alamat asal : Jl. Kerajan RT. 04 RW. 02 Cepokorejo Kec. Palang Kab. Tuban
Tlp : 085755880045
Pendidikan : 1. TK Dharma Wanita I Cepokorejo Tamat Tahun 1994

2. SD Cepokorejo I Tamat Tahun 2000

3. SLTP Negeri I Palang Tamat Tahun 2004

4. MAN Negeri I Tuban Tamat Tahun 2006

5. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Masuk Tahun 2006

Karya Ilmiah : 1. Debirokratisasi Perijinan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang)