

**REFORMASI ADMINISTRASI PEMERINTAH
DAERAH DALAM PELAYANAN PERIJINAN
(STUDI PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN
KABUPATEN PROBOLINGGO)**

SKRIPSI

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

**RESMI TRIHANANI
0810310108**



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

MALANG

2012

MOTTO

A goal is dream with a deadline

(Napoleon Hill)

Dunia itu sesuai dengan apa yang kita pikirkan. Lihat dunia dengan cara yang berbeda, maka hidup pun pasti berubah

(Merry Riana)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan (Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)

Disusun Oleh : Resmi Trihanani

NIM : 0810310108

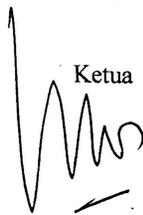
Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

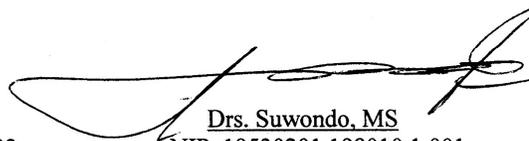
Malang, 8 Mei 2012

Komisi Pembimbing

Ketua


Dr. Irwan Noor, MA
 NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota



Drs. Suwondo, MS
 NIP. 19530201 198010 1 001

TANDA PENGESAHAN

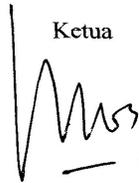
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 29 Mei 2012
Jam : 0900-10.00
Skripsi atas nama : RESMI TRI HANANI
Judul : Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam
Pelayanan Perijinan (Studi Pada Kantor Penanaman
Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)

DAN DINYATAKAN LULUS

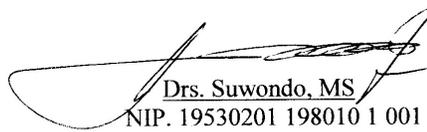
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001

Anggota



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota



Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 21 Mei 2012



Nama : Resmi Tri Hanani

Nim : 0810310108

RINGKASAN

Resmi Tri Hanani, 2012, **Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Perijinan (Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)**, Dr. Irwan Noor, MA, Drs. Suwondo, MS, 138 Hal + xvii

Penelitian ini dilakukan atas dasar banyaknya keluhan mengenai perijinan di masyarakat, bahwa pelayanan perijinan terlalu rumit dan sulit. Sehingga perlu adanya reformasi administrasi pemerintah daerah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Kebijakan pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu bentuk reformasi yang telah dilakukan. Namun dari kebijakan tersebut masih banyak pelayanan yang belum tersentuh perbaikan dan tetap menimbulkan protes dari masyarakat. Dari latar belakang tersebut maka peneliti ingin meneliti seperti apa reformasi administrasi Pemerintah Daerah yang telah dilakukan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dan seperti apa dampak yang ditimbulkan. Sehingga dapat memberikan kontribusi akademis dengan memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan konsep-konsep Ilmu Administrasi khususnya mengenai reformasi administrasi dan memberikan kontribusi praktis yang menjadi masukan (*input*) bagi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, hal tersebut bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih mendalam serta bisa memahami permasalahan yang sebenarnya terjadi di masyarakat terkait pelayanan perijinan. Adapun fokus penelitian yaitu reformasi administrasi yang terdiri dari struktur, prosedur, tingkah laku, sarana dan prasarana, dan dampak dari reformasi yang terdiri atas kesederhanaan, kejelasan, akurasi, keamanan dan kenyamanan. Sedangkan analisis data yang digunakan yakni menggunakan analisis domain dari Spradley.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah melakukan reformasi administrasi pemerintah daerah dalam pelayanan perijinan. Reformasi administrasi pemerintah daerah yang telah dilakukan yakni pertama berdasarkan struktur, dengan merubah kelembagaan pengurusan perijinan menjadi pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dimana sebelumnya pengurusan perijinan tidak dilakukan pada satu tempat melainkan di satuan kerja-satuan kerja yang berbeda. Yang kedua mereformasi pada prosedur perijinan, mekanisme perijinan cukup sederhana dengan datang mengurus berbagai perijinan pada kantor perijinan saja, pada persyaratan biaya dan ketepatan waktu sudah cukup jelas dan mudah dimengerti sesuai ketentuan yang berlaku. Yang ketiga tingkah laku, sikap para pegawai atau petugas kantor pelayanan perijinan sudah memenuhi kriteria disiplin, ramah, dan sopan dalam menjalankan tugas maupun melayani pemohon ijin. Selanjutnya yang kelima sarana dan prasarana, fasilitas yang disediakan

sudah cukup lengkap dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Namun pada toilet masih belum terawat dan terjaga kebersihannya. Adapun dampak yang ditimbulkan dilihat dari kesederhanaan, kejelasan, akurasi, serta keamanan dan kenyamanan sudah terpenuhi namun pada kejelasan masih terdapat kekurangan yakni masih ada petugas yang dalam menyampaikan informasi terutama mengenai persyaratan masih ada yang belum jelas, dalam artian informasi yang diberikan hanya secara umum dan kurang mendetail.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo telah dilakukan dengan baik dengan melihat hasil reformasi berdasarkan struktur, prosedur, tingkah laku, sarana dan prasarana serta melihat dari dampak positif dan negatif yang ditimbulkan. Namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan dapat dilakukan dengan memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana yang kurang layak, memberikan pelatihan-pelatihan khusus kepada pegawai secara berkala, memberikan penghargaan kepada petugas pelayanan apabila memberikan pelayanan dengan baik, serta menyediakan fasilitas pelayanan perijinan secara online.



SUMMARY

Resmi Tri Hanani, 2012, **Administrative Reform in the Local Government Licensing Service (Study on Investment and Licensing Office Probolinggo)**, Dr. Irwan Noor, MA, Drs. Suwondo, MS, 138 pages + xvii

The research was conducted on the basis of the number of complaints regarding licensing in the community, that licensing services are too complicated and difficult. So the need for reform of local government administration that aims to provide the best possible service to the community. One stop service policy is one form of reform that has been done. But the policy is still a lot of services that have not been touched and still lead to improvement of public protest. From this background, the researcher wanted to investigate what kind of reform of local government administration has done in the Office of Equity and Licensing planting Probolinggo and what kind of impact. Thus can contribute to the academic contribution of thought in developing the concepts of Administration, especially regarding the reform of administrative and practical contribution to the input (input) to the Office of Investment and Licensing Probolinggo.

The method used is descriptive qualitative, it aims to do more in-depth study and understand the real issues happening in the community associated licensing services. The research focus is the reform of administrative structures, procedures, behaviors, facilities and infrastructure, and the impact of reforms consisting of simplicity, clarity, accuracy, safety and comfort. While the data analysis used which is using the domain analysis from Spradley.

The results of this study indicate that local governments have the administrative reform of local government in the licensing service. Reform of local government administration has done the first based on the structure, by changing the institutional arrangements permitting a one stop licensing services in the Office of Investment and Licensing Probolinggo where the previous licensing arrangements are not made in one place but in the work unit, the different work units. The second reform of the licensing procedures, licensing mechanism is simple enough to come take care of a variety of licensing at any licensing office, in terms of cost and timeliness should be pretty straightforward and easy to understand according to applicable regulations. The third behavior, attitudes or personnel office employees already meet the criteria for licensing of service discipline, friendly, and courteous in performing their duties and serve the applicant's permission. The next five facilities and infrastructure, the facilities provided are quite complete and in accordance with the principles of public service. But the toilet is still not well maintained and kept clean. The visible impact of simplicity, clarity, accuracy, and safety and comfort are met but there is still a lack of clarity that there is still an officer in conveying information about the requirements particularly there is not yet clear, in the sense that the information provided only in general and less detail.

The conclusion from this study that the Local Government Administrative Reform in the Service of the Office of Licensing and Permitting Investment Probolinggo has done well by looking at the results of reforms based on the structure, procedures, behaviors, facilities, infrastructure and look of the positive and negative effects. However, to improve the quality of licensing can be done by improving and adding facilities and infrastructure that are less viable, providing specialized training to employees on a regular basis, giving awards to officers when providing services to the ministry, as well as provide online licensing services.



Alhamdulillahirobbil'alamin...

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Shalawat dan Salam semoga tercurah atas junjungan Nabi Muhammad SAW.....

Terimakasih Ya Allah,.Engkau telah melancarkan hari-hari ku dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai semoga ilmu yang hamba peroleh dapat bermanfaat..dan memperoleh ridhoMu...amien3x

Kupersembahkan karya kecil ini kepada:**Bapak & Ibu**

Tercinta, dan tersayang

Terimakasih yang tak terhingga “*U are my everything*”

Doa tulus kepada ananda seperti air dan tak pernah berhenti yang terus mengalir, pengorbanan, motivasi, kesabaran, ketabahan dan tetes air matamu yang terlalu mustahil untuk dinilai, walaupun jauh, engkaulah sebaik – baik panutan meski tidak selalu sempurna

Kedua Kakakku Tersayang

Kebersamaan, dukungan, doa, kasih sayang, dan perhatianmu padaku, maafkan jika adikmu belum bisa menjadi contoh yang baik, semoga engkau selalu jadi yang terbaik

My Love

Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, & kesabarannya yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku

Sahabat2ku

To Smile girl's u are the best myfriend

soulmate sekamarku makasih bwt segala bantuannya, maaf ya aku terlalu sering mrepotkanmu he3x sobat2ku yang udah bantuin aku dlm segala hal makasih yang tak terhingga deh *.*

Kawan-kawan FIA angkatan 2008

Makasih udah mengisi hari2 ku selama kuliah, kenangan bersama kalian tak kan pernah kulupa

Teman2 Kos Watumujur II

Dari kalian aku belajar banyak hal akan arti hidup jauh dari ortu Makasih buat perhatian & rasa kekeluargaan yang kalian berikan

Dan Untuk Semuanya

Kalian2 yg pernah ada dan menemani hari2 ku

Maaf ga bisa sebutin satu2 ^.^

Terimakasih atas semuanya aku sayang kalian

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah Dalam pelayanan Perijinan (Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)”**.

Penyusunan Skripsi ini tak lepas dari bimbingan, bantuan, dan do'a dari berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Irwan Noor, MA, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Drs. Suwondo, MS selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak Dr. Tjahjanulin Domai, MS selaku penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang bermanfaat.
6. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS selaku penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang bermanfaat.
7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Ilmu Administasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
8. Bapak M.Sjaiful Efendi, S.sos, M.Si selaku Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.
9. Seluruh pegawai/petugas Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang telah memberikan kesempatan dan membantu dalam melaksanakan penelitian.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, hidayah dan inayahnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan , sehingga kritik dan saran sangat diperlukan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pembaca.

Malang, Mei 2012

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik dan Birokrasi	11
1. Administrasi Publik	11
2. Birokrasi	13
B. Reformasi Administrasi	14
1. Pengertian Reformasi Administrasi	14
2. Tujuan Reformasi Administrasi	19
3. Strategi Reformasi Administrasi	22
C. Pemerintah Daerah	24
1. Pengertian Pemerintah Daerah	24
2. Desentralisasi	25
3. Konsep Otonomi Daerah	26
D. Pelayanan Publik	28
1. Pengertian Pelayanan Publik	28
2. Klasifikasi Pelayanan Publik	28
3. Asas Pelayanan Publik	29
4. Prinsip Pelayanan Publik	30
5. Standar Pelayanan Publik	31
E. Perizinan	32
1. Pengertian Perizinan	32
2. Sifat Izin	34

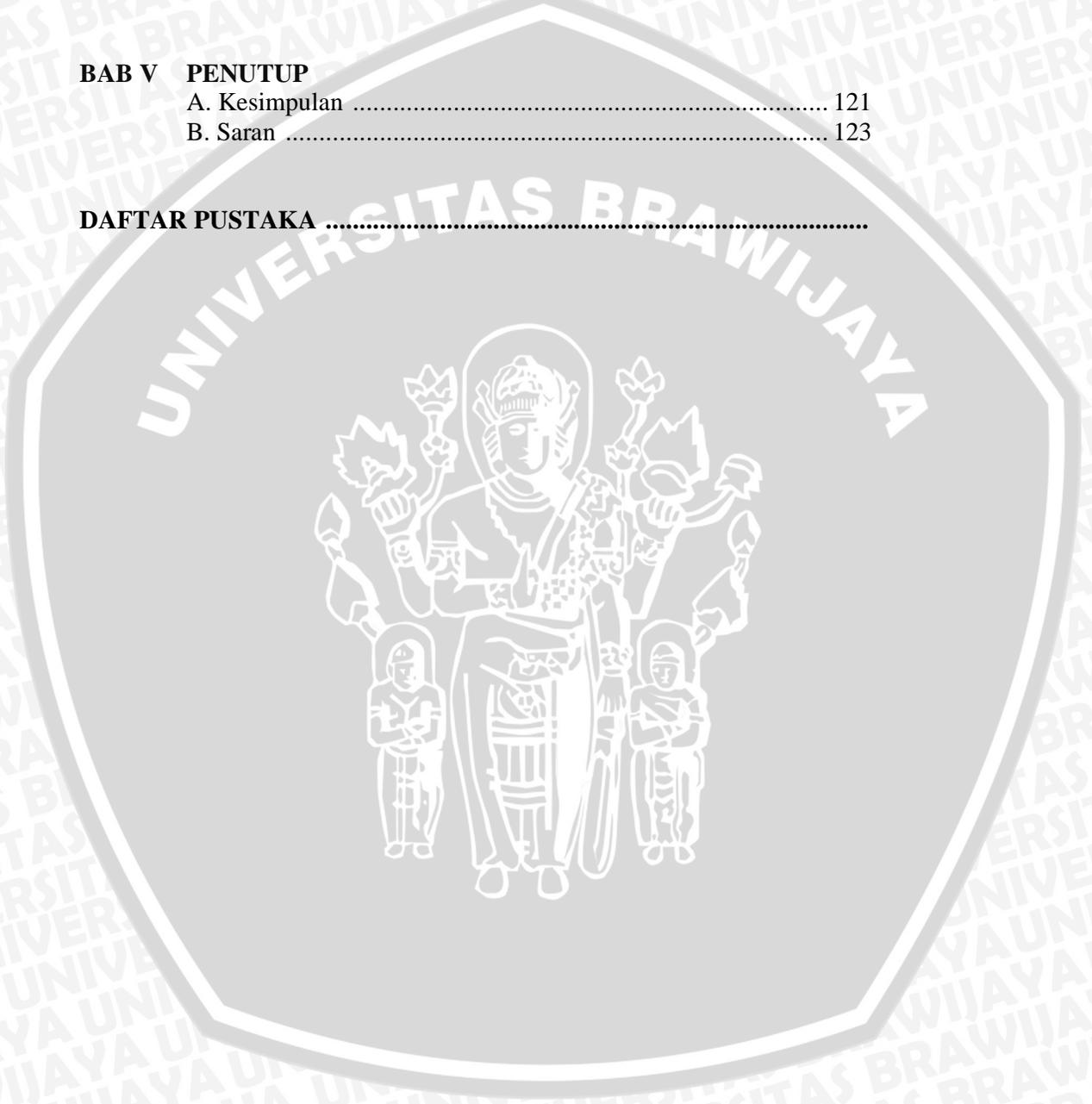
3. Elemen Pokok Perizinan	35
4. Fungsi dan Tujuan Pemberian Izin	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	42
B. Fokus Penelitian	43
C. Lokasi dan Situs Penelitian	44
D. Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Instrumen Penelitian	48
G. Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Tinjauan Lokasi Penelitian	51
1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo	51
a. Sejarah	51
b. Kondisi Geografis	52
c. Gambaran Umum Demografis	54
d. Perekonomian Daerah	55
e. Kerajinan dan Produk Unggulan	56
f. Pertanian dan Peternakan	57
g. Tempat Wisata	58
2. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	60
a. Gambaran Umum	60
b. Jenis Pelayanan yang diberikan	61
d. Visi dan Misi Organisasi	62
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	67
1. Reformasi Administrasi yang dilakukan	63
a. Sruktur	63
b. Prosedur	75
c. Tingkah Laku	83
d. Sarana dan Prasarana	88
2. Dampak Reformasi Administrasi	92
a. Kesederhanaan	92
b. Kejelasan	95
c. Akurasi	98
d. Keamanan dan Kenyamanan	100
C. Pembahasan	105
1. Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah yang dilakukan	105
a. Sruktur	106
b. Prosedur	109
c. Tingkah Laku	110
d. Sarana dan Prasarana	112
2. Dampak Reformasi Administrasi	113

- a. Kesederhanaan 113
- b. Kejelasan 115
- c. Akurasi 117
- d. Keamanan dan Kenyamanan 119

BAB V PENUTUP

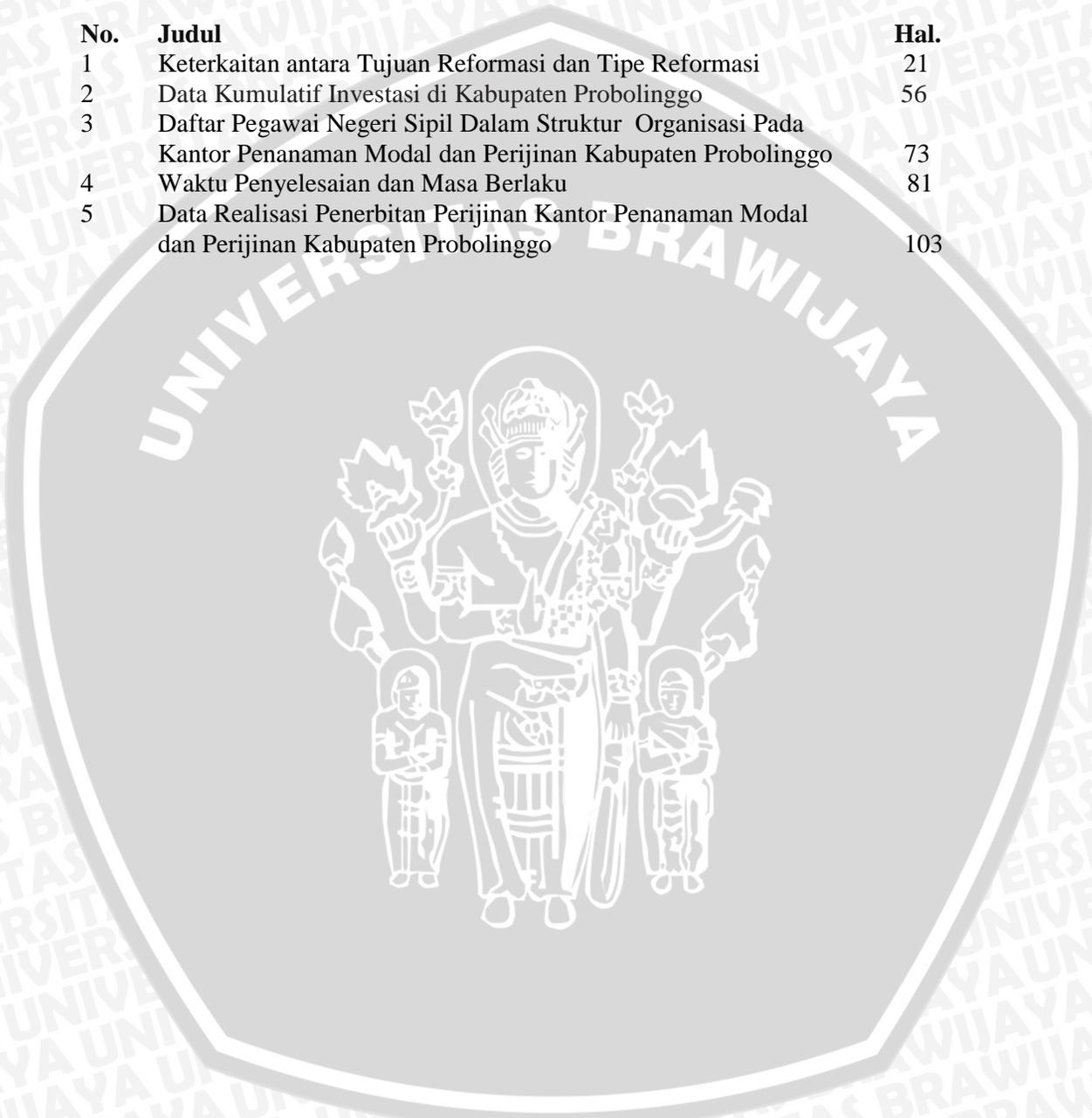
- A. Kesimpulan 121
- B. Saran 123

DAFTAR PUSTAKA



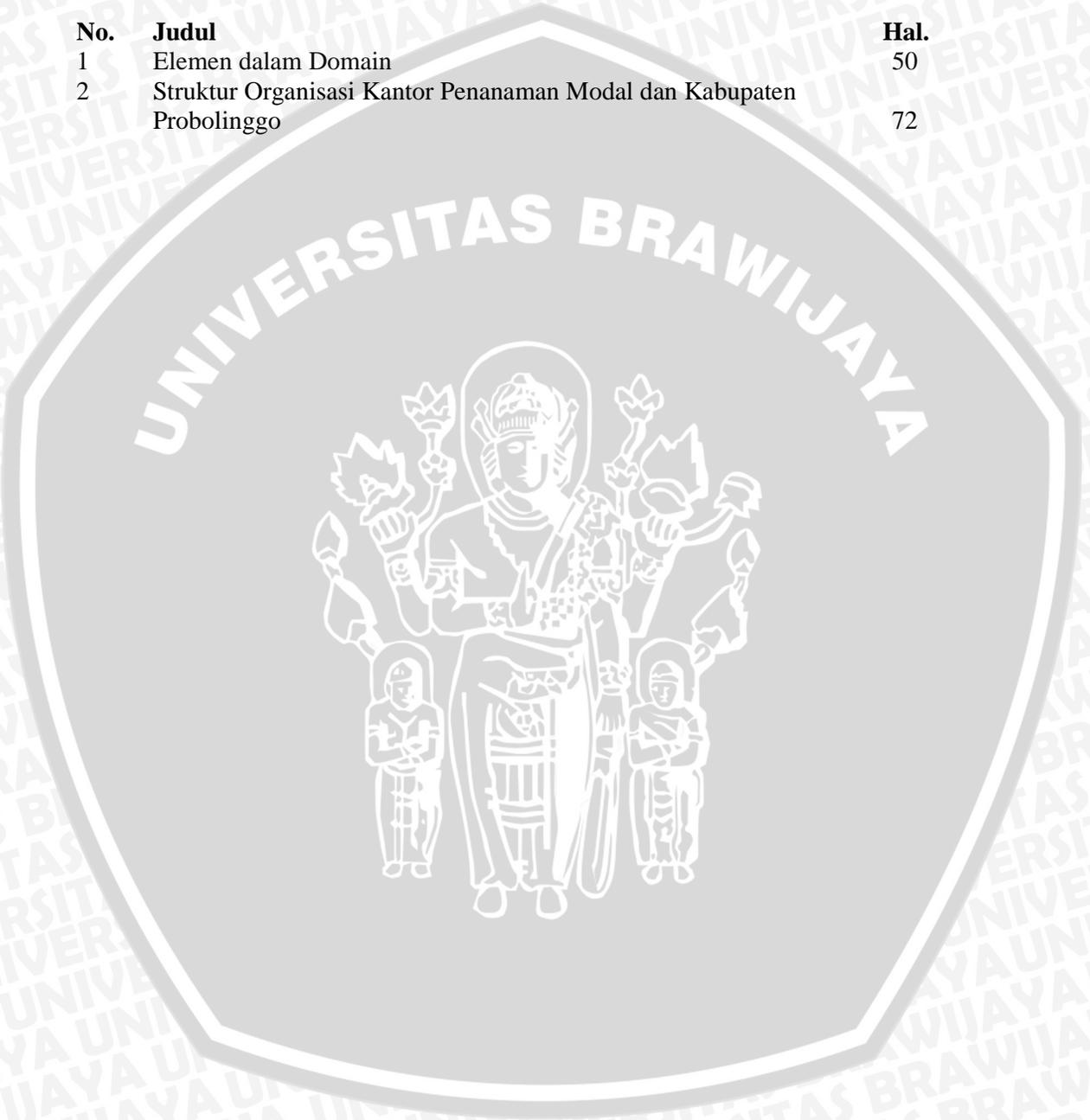
DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Keterkaitan antara Tujuan Reformasi dan Tipe Reformasi	21
2	Data Kumulatif Investasi di Kabupaten Probolinggo	56
3	Daftar Pegawai Negeri Sipil Dalam Struktur Organisasi Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	73
4	Waktu Penyelesaian dan Masa Berlaku	81
5	Data Realisasi Penerbitan Perijinan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	103



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No.	Judul	Hal.
1	Elemen dalam Domain	50
2	Struktur Organisasi Kantor Penanaman Modal dan Kabupaten Probolinggo	72



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
1	Peta Wilayah Kabupaten Probolinggo	129
2	Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo	130
3	Dokumentasi	131
4	Surat Pengantar Riset dari Bakesbang	136
5	Surat Keterangan Riset dari Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo	137
6	Curriculum Vitae	138

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam suatu negara yang demokratis berlaku ketentuan bahwa wewenang pemerintah dalam sejumlah bentuk selalu terbatas, dimana kewenangan tersebut dilaksanakan oleh badan-badan yang dibentuk secara demokratis. Sarana yang digunakan pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya tersebut antara lain melalui mekanisme perijinan, dan ijin tersebut banyak digunakan pemerintah sebagai instrumen. Banyaknya keluhan masyarakat bahwa perijinan seringkali menjadi sebuah mata rantai kegiatan yang memerlukan biaya tinggi dan proses panjang, agar perlu mendapatkan perhatian. Ringkasnya, prosedur administrasi pemerintah selama ini terutama yang berkaitan dengan pelayanan perijinan terkesan di mata masyarakat terlalu sulit dan rumit. Ada proses yang terkesan diadakan, tidak perlu dan tidak jelas kegunaannya. Kalau prosedur sudah tertata rapi, dan pemohon ijin sudah memenuhi semua syarat kelengkapan pengurusan suatu dokumen, pegawai memperlambat kerjanya. Akibatnya, dokumen yang menjadi produk pemerintah baru dapat diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen setelah melewati jangka waktu yang lama.

Pemaparan diatas menunjukkan bahwa perlu adanya reformasi administrasi pemerintah daerah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga dapat memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan kepada

masyarakat. Di sisi lain, pemerintah sangat sarat dengan banyak tugas dan fungsi, karena tidak saja hanya terfokus kepada pelayanan publik, tetapi juga bertugas dan berfungsi sebagai motor pembangunan dan aktivitas pemberdayaan. Proses reformasi yang harus dilakukan pemerintah daerah nampaknya bukan hal yang mudah karena harus memformat ulang dengan penuh kritik dan tindakan korektif struktur dan konfigurasi birokrasi itu dari yang serba sakral feodal ke serba rasional dan profesional. Proses reformasi dari berfikir nuansa serba priyayi (*ambtenaar*) ke arah birokrasi dengan konfigurasi otoritas yang rasional, yang dalam tataran empirik dari budaya minta dilayani menjadi budaya melayani sebagai abdi masyarakat (*public service*).

Otonomi Daerah yang merupakan suatu harapan dan tantangan bagi Pemerintah Daerah, utamanya Pemerintah Kabupaten dan Kota, perlu disikapi dengan kiat-kiat strategis yang dapat memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan berjalan dengan baik. Perubahan yang dilakukan yakni dengan menetapkan standar pelayanan publik, dimana merupakan salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah. Penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan

profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayan masyarakat.

Diberlakukannya Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mengandung konsekuensi adanya pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Hal ini dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang seringkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. Dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan. Konsekuensinya, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efektif, efisien, dan bertanggung jawab. Dengan kata lain, otonomi daerah merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pengaruh reformasi di daerah terutama terkait dengan otonomi daerah, eksploitasi sumber daya alam, optimalisasi sumber daya manusia dan bagaimana mendapatkan sumber pendapatan dari PAD (Pendapatan Asli Daerah) sebesar-besarnya sangat terasa. Umumnya pemerintah daerah bekerja keras untuk mencapai peluang-peluang tersebut dengan membuat kebijakan dan menciptakan iklim kondusif agar dapat mengundang investor menanamkan modalnya. Di antara kebijakan dan strategi yang dilakukan adalah menerapkan sistem pelayanan perizinan yang lebih mudah dan kondusif.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas Kepala Kantor selaku pimpinan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mempunyai peran penting dalam mengimplementasikan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Pembentukan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan di Pemerintah Kabupaten Probolinggo berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Probolinggo. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu kantor pemerintah yang telah menggunakan pelayanan terpadu satu pintu atau yang dikenal dengan istilah “*One Stop Service*”. Kantor yang telah berdiri pada tahun 2008 tersebut, sampai saat ini sudah 16 ijin yang dilayani terdiri dari Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Surat Ijin Pertambangan Daerah (SIPD), Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Gudang (TDG), Surat Ijin Usaha Rumah Makan (SIURM), Tanda Daftar Industri (TDI), Ijin Reklame, Ijin Usaha Hotel, Surat Ijin Usaha Perikanan, Surat Ijin Penangkapan Ikan, Surat Ijin Pengolahan Ikan, Surat Ijin Budidaya Ikan, dan Surat Ijin Usaha Bilyard. Sebelum kantor tersebut berdiri, pengurusan ijin di Kabupaten Probolinggo masih dilakukan di satuan kerja-satuan kerja yang sesuai dengan bidang perijinan yang diinginkan. Dari berbagai tinjauan, Kabupaten Probolinggo memiliki keaneka ragaman potensi dan letak geografis yang sangat strategis, pada jalur pantura dan alur Jawa-Bali. Hal ini merupakan prospek sangat cerah dan menjanjikan jika diolah dan ditangani dengan baik, untuk itu diperlukan pelayanan perijinan yang prima.

Dalam pengalaman empiris selama ini, pelayanan publik telah mengalami perbaikan dari aparat pemerintah terutama dalam hal kemudahan. Permasalahan yang ada menuntut pemerintah mereformasi gaya perizinan yang berbelit-belit, yakni dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menurut ketentuan pasal 2, tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pasal 6 disebutkan bahwa Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PPTSP untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu pada BAB III Pasal 4 menjelaskan mengenai Penyederhanaan Pelayanan. Pada BAB V menjelaskan Proses, Waktu Dan Biaya Penyelenggaraan Pelayanan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 dijelaskan pula pada pasal 11 bahwa Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya. Seperti yang telah dilaksanakan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dengan menerapkan organisasi pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*). Pelayanan perijinan terpadu atau OSS (*One Stop Service*) adalah sebuah satuan kerja di tingkat pemerintahan kota/kabupaten yang secara memberikan pelayanan untuk memproses berbagai dokumen publik, khususnya

perizinan usaha dan investasi. Perizinan usaha dan investasi yang selama ini mengandung konotasi negatif, terlalu banyak, berbelit-belit, membutuhkan waktu lama dan mahal, diharapkan akan dapat lebih disederhanakan melalui pelayanan satu atap satu pintu (terpadu) yang memangkas beban administratif bagi pemerintah daerah dan memudahkan pelaku usaha mendapatkan akses sumberdaya untuk pengembangan usahanya. Selain melayani perizinan, OSS dapat dijadikan sebagai sarana bagi pemerintah daerah untuk memberikan semua informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Melalui OSS dengan seluruh kelengkapannya, pengurusan perizinan usaha akan menjadi mudah dan murah yang membuat pelaku usaha terhindar dari biaya ekonomi tinggi yang biasanya terjadi pada saat proses pengurusan izin. Kebijakan ini dikeluarkan untuk mempermudah pelayanan dan perijinan investasi agar lebih cepat, murah, dan transparan. Namun harus diakui juga bahwa masih banyak pelayanan yang belum tersentuh perbaikan dan tetap menimbulkan protes dari masyarakat. Pada kenyataannya pelayanan pemberian ijin oleh aparat lebih bersifat prosedural dalam arti mempersulit daripada memperhatikan fungsi dan tujuan pemberian ijin. Seperti pada pelayanan perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo masih ada pemohon ijin yang mengeluh mengenai persyaratan yang diajukan, pemohon ijin bolak balik ke kantor mengurus berkas persyaratan yang diajukan karena belum dilegalisir atau ada juga yang belum menyerahkan foto. Hal ini dikarenakan petugas kantor perijinan belum detail dalam memberikan penjelasan mengenai persyaratan. Sehingga menyebabkan ketidakefektifan dan efisien dalam melakukan perijinan.

Implikasinya banyak pengusaha melakukan segala cara demi mendapatkan ijin (HO, AMDAL, IMB, dan lain-lain) agar dapat beroperasi dan bukan karena untuk memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana mestinya. Akhirnya, tidak jarang terjadi KKN dan penyalahgunaan hukum lainnya.

Sejalan dengan latar belakang tersebut peneliti tertarik ingin meneliti sejauh mana reformasi khususnya dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Probolinggo mengingat visi dan misi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

1. Terwujudnya pelayanan prima melalui perijinan terpadu satu pintu serta investasi yang berkelanjutan.
2. Meningkatkan pelayanan prima aparatur pemerintah yang didukung oleh sumber daya manusia (SDM), dana, dan teknologi canggih yang tepat guna.

Maka sebab itu peneliti mengambil judul **“Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan”** (Studi pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo). Penelitian tersebut diharapkan, dapat menjadi bahan masukan dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan perizinan khususnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah reformasi administrasi Pemerintah Daerah yang dilaksanakan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo?
2. Bagaimanakah dampak dari reformasi administrasi Pemerintah Daerah terhadap pelayanan perizinan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

1. Memaparkan reformasi administrasi Pemerintah Daerah pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.
2. Menjelaskan dampak reformasi administrasi Pemerintah Daerah terhadap pelayanan perijinan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Kontribusi Akademis

Secara akademis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan konsep-konsep Ilmu Administrasi khususnya mengenai reformasi administrasi, dimana dalam pelaksanaan reformasi administrasi dapat dilakukan perubahan yang terdiri atas struktur, prosedur, tingkah laku, serta sarana dan prasarana. Serta dengan melihat dari dampak yang ditimbulkan, menjadi acuan seperti apa kaitan teori

dengan kenyataan. Selain itu dapat menjadi bahan komparasi bagi peneliti lain yang berkeinginan mengkaji masalah reformasi administrasi pada pelayanan perijinan.

2. Kontribusi Praktis

Secara praktis diharapkan dapat menjadi masukan (*input*) bagi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dalam melaksanakan reformasi administrasi. Demi terwujudnya pelayanan perijinan yang profesional pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penulisan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kontribusi dari penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar tentang teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan sehingga dapat mendukung dalam menganalisa dan menginterpretasikan data tentang reformasi administrasi pemerintah daerah dalam pelayanan perijinan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Meliputi jenis dan fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan mengenai hasil penelitian berupa data – data yang diperoleh selama penelitian, analisa data dan intrepetasi data.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dari hasil analisa data dan intrepetasi data yang diperoleh disertai dengan saran-saran oleh penulis yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik dan Birokrasi

1. Administrasi Publik

Kata administrasi berasal dari kata *administrare* (Latin: *ad* = pada, *ministrare* = melayani). Ditinjau dari asal kata, administrasi berarti “*memberikan pelayanan kepada*”. Terdapat 2 istilah lain mengenai asal kata administrasi, yaitu *administration* (inggris) dan *administratie* (Belanda). Administrasi (terjemahan bahasa Latin) mempunyai arti: suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya. Sedangkan administrasi (terjemahan bahasa Inggris) artinya: suatu kegiatan yang punya makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya. Karena itu, disebut dengan pengertian administrasi dalam arti luas. Sementara administrasi (terjemahan bahasa Belanda) diartikan: suatu kegiatan yang sifatnya hanya terbatas pada catat mencatat atau ketatausahaan. Pengertian ini disebut juga administrasi dalam arti sempit. Sedangkan Pasolong (2007:3) menyebutkan administrasi adalah suatu pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, rasional.

Selanjutnya, istilah *public* berasal dari bahasa Inggris, yaitu publik yang berarti umum, masyarakat atau negara. Maka apabila dihubungkan dengan

administrasi publik, Felix A Nigro dan Lloyd G. Nigro (dalam Tjiptoherijanto dan mandala, 2010:112), menyusun definisi publik dari sudut pandang yang lebih spesifik, yaitu apa yang dilakukan oleh eksekutif sebagai respon terhadap keputusan politik negara “*Public administration is what the Executif branch does*”.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2006:25) administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia – manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Sedangkan administrasi publik menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2008: 3), yaitu proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Siagian (dalam Ibrahim, 2008:15), mendefinisikan administrasi negara (publik) ialah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Adapun Z. Wajong (dalam Sukidin, 2009:7), mendefinisikan administrasi publik yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan usaha-usaha instansi pemerintah agar tujuannya tercapai.

Dari beberapa definisi administrasi publik diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan negara. Kebijakan publik dan manajemen publik merupakan istilah-istilah bagian administratif dari pemerintah mengorganisir, memproses dan menghasilkan produk hukum, kebijakan, atau barang dan jasa.

2. Birokrasi

Birokrasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990) merupakan sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Sedangkan Said (2009:3) menyatakan bahwa birokrasi adalah organisasi yang melayani tujuan, dan cara untuk mencapai tujuan itu ialah dengan mengkoordinasi secara sistematis. Selanjutnya, menurut Peter M. Blau (dalam Said, 2009:29) birokrasi adalah tipe organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis. Sedikit berbeda dengan Fritz Morstein Marx (dalam Santosa, 2009:2) yang merumuskan birokrasi sebagai tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah.

Birokrasi merupakan satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan. Selain itu, birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasi, secara teratur, suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh orang banyak. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa birokrasi merupakan alat untuk mempermudah jalannya penerapan kebijakan pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Namun, persepsi umum apabila mendengar kata “birokrasi” identik dengan urusan yang rumit, bukan yang sederhana. Susanto (dalam Said, 2009:29) menyatakan tiap kali mendengar kata “birokrasi”, kita langsung terpikir mengenai berbagai urusan prosedural penyelesaian surat-surat yang berkaitan dengan pemerintahan.

Birokrasi dipandang sebagai sebuah sistem dan alat manajemen pemerintahan yang buruk.

Beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat, diantaranya dapat disebutkan (Siagian, 1996:39):

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

B. Reformasi Administrasi

1. Pengertian Reformasi Administrasi

Reformasi muncul pertama kali pada abad ke-16. kata reformasi digunakan sebagai sebutan bagi upaya kolektif dan korektif terhadap penyimpangan, ketimpangan, ketidak-adilan dan tindakan penguasa yang bertentangan dengan akal sehat yang dilancarkan oleh kelompok atau pihak yang merasa tertindas. Kata “*reform*” menurut Oxford Advanced Learner’s Dictionary (dalam Rewansyah, 2010:118) adalah *make or become better by removing obstacles or putting right what is bad or wrong*. Artinya, membuat atau menjadikan lebih baik dengan menghapus hambatan atau menempatkan dengan benar mana yang buruk atau salah. Rumusan ini memaparkan bahwa pada dasarnya reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik dari yang sudah ada.

Yehezkel Dror (dalam Zauhar, 2007:6) mendefinisikan reformasi administrasi adalah perubahan yang terencana terhadap aspek utama administrasi.

Sedangkan Leemans (dalam Mutahaba, 1989: 25) berpendapat reformasi administrasi:

“The conception of administrative reform as a category separate from change has a number of problems, however. The first involves the question of whether or not it is possible to distinguish, in real life, between changes in the administrative machinery, processes, and procedures and changes in the organization of the political executive organs”

“Administrative reform is viewed from two major aspects. Firstly, from the point of view of structural changes, which involves adjustments in authority relationships in bureaucratic organizations by way of abolition, integration, merger or creation of administrative units, the transfer or addition of functions and responsibilities of agencies, as well as the introduction of new procedures and regulations in governmental transactions. Secondly, from the point of view of behavioral changes which have to be engendered to evoke productivity values as well as responsiveness to the client systems. In this spectrum, the conference sought to assess the impact of reform in different countries simultaneously with its process and content (Zhangzhijian, et al 1992:vii).

Dari pendapat diatas dapat diartikan bahwa: Konsep reformasi administrasi sebagai kategori yang terpisah dari perubahan yang memiliki sejumlah masalah. Yang pertama melibatkan pertanyaan tentang apa atau yang tidak mungkin untuk dibedakan, dalam kehidupan nyata, antara perubahan dalam mesin administrasi, proses, dan prosedur dan perubahan dalam organisasi organ eksekutif politik.

Selanjutnya, reformasi administrasi dapat dilihat dari dua aspek utama. Pertama, dari sudut pandang perubahan struktural, yang melibatkan penyesuaian dalam hubungan otoritas dalam organisasi birokrasi dengan cara penghapusan, merger integrasi, atau pembentukan unit-unit administrasi, transfer atau penambahan fungsi dan tanggung jawab lembaga, serta pendahuluan prosedur dan peraturan baru dalam transaksi pemerintah. Kedua, dari sudut pandang perubahan perilaku yang dilahirkan untuk membangkitkan nilai-nilai produktivitas serta tanggap terhadap sistem klien. Dalam spektrum ini, konferensi ini berusaha untuk

menilai dampak dari reformasi di negara yang berbeda serempak dengan proses dan konten.

Secara garis besar reformasi administrasi terdiri atas reformasi struktur, prosedur, dan tingkah laku. Untuk itu perlu penjelasan mengenai ketiga hal tersebut dengan mengaitkan pada pendekatan yang sesuai yakni:

- a. Struktur organisasi menurut Jones dalam Hessel (2006:123) adalah sistem formal dari aturan dan tugas serta hubungan otoritas yang mengawasi bagaimana anggota organisasi bekerja sama dan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi dapat dijabarkan dengan pendekatan bagan organisasi. Pendekatan bagan organisasi mendasar diri pada keyakinan bahwa karakteristik dan hubungan-hubungan pokok dalam struktur administrasi dapat digambarkan. Prinsip hierarki yang mencakup pembagian organisasi ke dalam tingkat-tingkat kewenangan atasan dan bawahan menggambarkan suatu arus kewenangan yang bergerak dari atas ke bawah dan pendekatan ini hakikatnya bersifat legal. Pendekatan pembaganan organisasi memiliki cukup banyak kelebihan. Pertama, dengan menganggap kebenaran dari struktur piramidal organisasi, tanggung jawab legal dapat ditunjukkan secara tepat pada jenjang hierarki paling atas. Kedua, tanggung jawab dan hak prerogatif dapat ditegaskan secara empiris dan digambarkan secara tepat melalui bagan dimana posisi yang ditempatinya, atasan bertanggung jawab kepada bawahan dan bawahan bertanggung jawab untuk atasan. Kelebihan ketiga, dari pendekatan bagan organisasi adalah adanya kesan bahwa suatu kesatuan dari seluruh kehidupan organisasi tanpa

adanya perhatian terhadap kompleksitas dari setiap jenjang tertentu atau pun adanya perembesan kewenangan antara pemimpin pusat dengan pejabat yang ditempatkan di daerah maupun di unit-unit daerah. Keempat, hubungan legal-formal yang kompleks dapat digambarkan di atas selembar kertas. Adapun kelemahan dari pendekatan bagan organisasi adalah penekannya kepada rasionalitas, logis, dan simetris. Pendekatan ini menganggap para anggota organisasi akan bereaksi sesuai kedudukan mereka sebagaimana terdapat dalam bagan organisasi.

- b. Prosedur dapat dikaitkan dengan pendekatan sistem, karena prosedur merupakan suatu bagian dari sistem. Pendekatan sistem memandang perubahan sosial tidak berjalan sebagai suatu gejolak, tetapi lebih ke arah perkembangan dan lebih bersifat sistemis. Sebuah sistem mencakup keseluruhan dan tidak ada unsur sumbangan yang tidak berarti bagi terjadinya perubahan yang terlepas dari perhitungan. Organisasi dipandang sebagai penerima rangsangan dan melalui proses konversi menimbulkan rangsangan lagi. Oleh karena itu, administrasi lebih bersifat kreatif daripada statis. Organisasi administratif tidak hanya bereaksi terhadap rangsangan dari luar tetapi juga menjadi sumber rangsangan bagi dirinya sendiri, dalam konteks yang lebih besar, organisasi administratif tidak hanya bereaksi kepada kebijakan yang telah dibuat, tetapi membantu pembuatan kebijakan. Pendekatan sistem memandang badan/lembaga administratif mengubah *input* menjadi *output*. Implikasi tentang hakikat manusia menjadi sangat jelas

dalam konteks analisis sistem, manusia mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan.

- c. Pendekatan psikologis berkaitan dengan perilaku manusia di dalam organisasi. Pendekatan psikologis menganggap birokrat akan berperilaku di dalam cara yang tidak tergambarkan dalam bagan organisasi, ataupun dalam perintah-perintah legal yang dapat dibaca. Berbagai penyebab perilaku pada tingkat individu, tingkat individu-kelompok, dan tingkat individu-organisasi adalah sangat besar atau banyak/kompleks. Artinya, perilaku merupakan hasil dari gabungan atas dampak dan pengaruh dari sejumlah faktor individu dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi yang sangat besar, artinya guna memodifikasi atau bahkan menggantikan tujuan dan nilai-nilai organisasi tersebut. Pendekatan psikologis terhadap administrasi negara juga menaruh perhatian dalam kaitannya dengan sikap-sikap dan persepsi diri para birokrat maupun para kliennya itu sendiri. Stabilitas atau ketidakstabilan lembaga dijelaskan dengan menunjuk sosok psikologis para partisipan secara individual, demikian pula sebaliknya kurang memerhatikan pada kesatuan dan keseluruhan struktur organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mengubah:

- a. Struktur birokrasi
- b. Prosedur birokrasi

- c. Sikap dan perilaku birokrat, guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Dari berbagai definisi reformasi administrasi tersebut, dapat ditarik beberapa poin penting antara lain: reformasi administrasi disinonimkan dengan perubahan (*change*), memiliki hubungan yang sangat erat dengan inovasi (*innovation*), dibutuhkan perubahan secara sistemik dan bersifat luas agar reformasi administrasi ini dapat berjalan dengan baik. Faktor utama dilakukannya reformasi administrasi adalah cepatnya perubahan lingkungan sistem administrasi, dan tujuan dari reformasi administrasi adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

2. Tujuan Reformasi Administrasi

Secara tradisional, reformasi administrasi diidentikkan dengan usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Dalam arti sempit, tujuan reformasi administrasi adalah penyempurnaan administrasi, atau menurut istilah Caiden mengobati penyakit administrasi. Dror berpendapat bahwa reformasi pada hakekatnya merupakan usaha yang berorientasi pada tujuan jamak. Ia mengklasifikasikan tujuan reformasi ke dalam 6 kelompok, 3 bersifat intra administrasi yang ditujukan untuk menyempurnakan administrasi internal, dan 3 lagi berkenaan dengan peran masyarakat di dalam sistem administrasi.

Tiga tujuan internal reformasi administrasi Dror (dalam Zauhar, 2007:14-25) yang dimaksud meliputi:

- a. Efisiensi administrasi, dalam arti penghematan uang, yang dapat dicapai melalui penyederhanaan formulir, perubahan prosedur, penghilangan duplikasi dan kegiatan organisasi metode yang lain;
- b. Penghapusan kelemahan atau penyakit administrasi seperti korupsi, pilih kasih dan sistem taman dalam sistem politik dan lain-lain;
- c. Pengenalan dan penggalakan sistem *merit*, pemakaian PPBS, pemrosesan data melalui sistem informasi yang otomatis, peningkatan penggunaan pengetahuan ilmiah dan lain-lain.

Sedangkan 3 tujuan lain yang berkaitan dengan masyarakat adalah:

- d. Menyesuaikan sistem administrasi terhadap meningkatnya keluhan masyarakat;
- e. Mengubah bagian pekerjaan antara sistem administrasi dan sistem politik, seperti misalnya meningkatkan otonomi profesional dari sistem administrasi dan meningkatkan pengaruhnya pada suatu kebijaksanaan;
- f. Mengubah hubungan antara sistem administrasi dan penduduk, misalnya melalui relokasi pusat-pusat kekuasaan (sentralisasi versus desentralisasi, demokratisasi dan lain-lain).

Tidak dapat dipungkiri bahwa pembangunan nasional merupakan tujuan utama negara sedang berkembang. Semua itu akan membawa implikasi terhadap tugas yang harus diemban oleh reformasi administrasi dan peran administrator di negara sedang berkembang. Terlepas dari beragam kepentingan struktur birokrasi di negara berkembang, peran administrator adalah sebagai agen pembaruan (*change agent*). Namun tidak dapat dihindari fakta bahwa perubahan itu terjadi begitu cepat, dan di lain pihak birokrasi agak lamban. Kondisi ini diperparah dengan belum adanya institusi yang berkembang dengan baik.

Tujuan merupakan hal yang sangat esensial dalam reformasi administrasi, maka perlu dipaparkan kembali tujuan reformasi administrasi yang dikaitkan dengan tipe reformasi dan sekaligus kaitannya dengan tipe-tipe birokrasinya. Dari situ akan terlihat hubungan antara tipe birokrasi tersebut dengan persyaratan yang diperlukan untuk melakukan jenis reformasi tertentu. Untuk memudahkan pemilihan tipe reformasi yang disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai,

menurut Hahn Been Lee dikutip dari Zauhar (2007:44) membuat matriks keterkaitan antar beberapa komponen tersebut sebagai berikut:

Tabel 1 Keterkaitan antara Tujuan Reformasi dan Tipe Reformasi

Tujuan Reformasi	Tipe Reformasi
Penyempurnaan tatanan	Reformasi prosedur
Penyempurnaan metode	Reformasi teknik
Penyempurnaan unjuk kerja	Reformasi program

Sumber: Zauhar, 2007:44

Dari tabel diatas akan dijabarkan keterkaitan masing-masing antara tujuan reformasi dengan tipe reformasi:

a. Penyempurnaan Tatanan dan Reformasi Prosedur

Dalam suatu negara yang baru terbebas dari penjajah, yang situasinya masih kacau balau, administrasi identik dengan keteraturan (*order*). Konsep semacam ini tidak diperlukan jika pemerintahan dipegang oleh yang berideologi nasionalis. Sedikit sekali penganut paham ini yang tertarik pada masalah prosedural. Apabila ingin penyempurnaan tatanan, mau tidak mau reformasi harus diorientasikan pada penataan prosedur dan kontrol.

b. Penyempurnaan Metode dan Reformasi Teknis

Administrator publik dalam masyarakat yang sudah maju secara teknologi, dituntut semakin lebih fanatik terhadap metode daripada administrator publik di negara yang kurang maju secara teknologis. Apa pun motifnya, sekali suatu metode baru diperoleh, akan menghasilkan sesuatu yang sangat bermanfaat seperti mampu menarik diterimanya metode dan teknik baru tersebut secara gradual. Penyempurnaan metode sebagai tujuan adalah berorientasi pada

teknis, tetapi yang perlu diingat bahwa di dalam administrasi negara teknik itu sendiri tidak bernilai tanpa adanya pihak lain yang menggunakannya.

c. Penyempurnaan Unjuk Kerja dan Reformasi Program

Penekanan baru terhadap unjuk kerja program hanya akan ada jika pemerintah negara sedang berkembang betul-betul menginginkan pembangunan sosial ekonomi yang sungguh-sungguh. Metode dan prosedur yang sudah ada mulai dibenahi, organisasi baru banyak dibentuk bahkan terkesan berlebihan. Sementara organisasi lama masih menjalankan fungsinya, organisasi baru diciptakan dengan tujuan untuk memperlemah aturan yang masih ada.

3. Strategi Reformasi Administrasi

Adapun strategi reformasi menurut Caiden (1982: xiv-xv):

Three major strategic reactions are distinguished.

- a. *Fiscal strategies seek to reduce expenditures and costs while maintaining public service at their existing levels. They rely on internal structural changes of rationalization and streamlining. They have little direct impact on citizens as recipients of public service, but they do affect civil servants as a members of public agencies.*
- b. *Structural strategies seek to raise the productivity of public agencies without increasing costs. They concentrate on structural arrangements, decision making, operating processes, and the professionalization of public agencies.*
- c. *Program strategies seek to improve the quality and quantity of public services and the objectives of state activities. They include reduction of state intervention and the regulation and elimination of excessive bureaucracy*

Adapun penjelasan diatas dapat diartikan sebagai Tiga reaksi strategis utama yang dibedakan atas:

1. Strategi fiskal berusaha untuk mengurangi pengeluaran dan biaya tetap menjaga pelayanan publik pada tingkat yang ada. Mereka mengandalkan pada perubahan struktur internal dari rasionalisasi dan perampingan. Mereka memiliki sedikit dampak langsung pada warga sebagai penerima pelayanan publik, tetapi mereka lakukan untuk mempengaruhi pegawai sipil sebagai anggota lembaga-lembaga publik.
2. Strategi Struktural berusaha untuk meningkatkan produktivitas lembaga-lembaga publik tanpa biaya meningkat. Mereka berkonsentrasi pada pengaturan struktural, pengambilan keputusan, proses operasi, dan profesionalisasi lembaga-lembaga publik.
3. Strategi program berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan tujuan kegiatan negara. Hal tersebut termasuk pengurangan intervensi negara dan peraturan dan penghapusan birokrasi yang berlebihan.

Reformasi akan dapat berjalan dengan efektif hanya jika didesain dengan tepat yakni mempertimbangkan dan melibatkan lingkungan dimana reformasi itu dilaksanakan. Dalam kenyataannya reformasi sering terjadi baik secara langsung ataupun tidak langsung dengan kejadian yang ada disekitar organisasi. Reformasi administrasi negara dapat dipandang sebagai bagian dari reformasi masyarakat. Hal ini dikarenakan birokrasi dan organisasi pemerintah merupakan bagian dari sistem yang lain seperti sistem politik, sosial budaya, ekonomi dan sebagainya. Terjadinya perubahan dalam tubuh birokrasi dan cara kerjanya, pasti sebagai akibat dari perubahan yang terjadi pada sistem yang lain. Sesuai dengan arah

kebijakan dalam GBHN 1999, Wijayati (2007: 184-187) menganalisa terdapat lima langkah strategi kebijakan atau konsep yang dapat ditempuh sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik, antara lain:

- a. Pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)
- b. Pembenahan kelembagaan dan ketatalaksanaan penyelenggara negara
- c. Peningkatan kapasitas sumberdaya manusia penyelenggara negara
- d. Program peningkatan kualitas pelayanan publik
- e. Dimensi manusia, dukungan dan komitmen dari pemimpin politik, lingkungan sosial dan ekonomi, waktu yang tepat, dan tersedianya sumber daya baik dana maupun tenaga untuk menunjang keberhasilan reformasi administrasi negara.

C. Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Pengertian Pemerintah menurut Indradi (2008:4) yaitu (1) sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya; (2) sekelompok orang yang bersama-sama memikul tanggungjawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan. Sedangkan pemerintahan (*Government*) adalah segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyat dan kepentingan negara sendiri. Selanjutnya pengertian daerah adalah badan hukum publik sebagai wadah pemerintahan daerah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990) Istilah Pemerintahan Daerah diartikan sebagai “pemerintahan yang mewakili pemerintah pusat di daerah dalam wilayah suatu negara.”

Selanjutnya, Wajong (dalam Indradi, 2008:16) menyebut istilah pemerintah daerah (*local authority*) sebagai badan yang menjalankan pemerintahan daerah, sedangkan pemerintahan daerah (*local government*) adalah

kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pengertian Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Dari beberapa pendapat diatas, pengertian pemerintah daerah terkait dengan seberapa besar dan luas pendelegasian kewenangan pemerintah pusat kepada daerah demi berbagai alasan dan pertimbangan. Semakin besar kewenangan yang diberikan kepada daerah, semakin besar pula peluang daerah dapat menggali potensi yang ada untuk pembangunan daerah sesuai dengan kehendak masyarakatnya. Adapun tujuan dibentuknya pemerintahan lokal/daerah adalah agar penyelenggaraan pemerintahan negara dapat dilayani dengan baik.

2. Desentralisasi

Dalam khazanah Inggris desentralisasi dapat dimengerti dalam dua jenis yang berbeda menurut Conyers (dalam Muluk, 2006:5) yaitu *devolution* yang menunjuk pada kewenangan politik yang ditetapkan secara legal dan dipilih secara lokal; dan *deconcentration* yang menunjuk pada kewenangan administratif yang diberikan pada perwakilan badan-badan pemerintah pusat. Sedangkan desentralisasi menurut Undang-Undang No.32 Tahun 2004 adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya Rondinelli dan kawan-kawan (dalam Muluk, 2006: 6) lebih luas lagi dalam mengungkapkan jenis desentralisasi yakni:

- a. *Deconcentration* yaitu penyerahan sejumlah kewenangan atau tanggung jawab administrasi kepada tingkatan yang lebih rendah dalam kementerian atau badan pemerintah;
- b. *Delegation* yakni perpindahan tanggung jawab fungsi-fungsi tertentu kepada organisasi di luar struktur birokrasi reguler dan hanya dikontrol oleh pemerintah pusat secara tidak langsung;
- c. *Devolution* merupakan pembentukan dan penguatan unit-unit pemerintahan subnasional dengan aktivitas yang secara substansial berada di luar kontrol pemerintah pusat;
- d. *Privatization* yaitu memberikan semua tanggung jawab atas fungsi-fungsi kepada organisasi nonpemerintah atau perusahaan swasta yang independen dari pemerintah.

Akibat adanya desentralisasi maka munculah otonomi bagi suatu pemerintahan daerah. Desentralisasi sebenarnya adalah istilah dalam keorganisasian yang secara sederhana di definisikan sebagai penyerahan kewenangan. Dalam kaitannya dengan sistem pemerintahan Indonesia, desentralisasi seringkali dikaitkan dengan sistem pemerintahan karena dengan adanya desentralisasi sekarang menyebabkan perubahan paradigma pemerintahan di Indonesia. Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa desentralisasi berhubungan dengan otonomi daerah. Sebab, otonomi daerah merupakan kewenangan suatu daerah untuk menyusun, mengatur, dan mengurus daerahnya sendiri tanpa ada campur tangan serta bantuan dari pemerintah pusat. Jadi dengan adanya desentralisasi, maka akan berdampak positif pada pembangunan daerah-daerah yang tertinggal dalam suatu negara. Agar daerah tersebut dapat mandiri dan secara otomatis dapat memajukan pembangunan nasional.

3. Konsep Otonomi Daerah

Hampir semua bangsa di dunia ini menghendaki adanya otonomi, yang pada hakekatnya merupakan hak untuk mengelola rumah tangganya sendiri tanpa

ada campur tangan dan intervensi. Begitu pula dengan pemerintah propinsi dan kabupaten/kota pada suatu negara juga memerlukan otonomi. Otonomi diatur dalam Undang-undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang lalu diperbarui dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Dalam UU No.22 Tahun 1999 sumber kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali 6 kewenangan, yaitu politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama, serta kewenangan lain. Enam kewenangan tersebut menjadi kewenangan pusat dan sisanya diserahkan kepada daerah. Dengan demikian, daerah memiliki kewenangan yang luas dan bulat. Luas artinya semua kewenangan selain 6 urusan tersebut merupakan kewenangannya sedangkan bulat artinya perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasannya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

UU No.32 Tahun 2004 merupakan revisi atas UU No.22 Tahun 1999 dalam hal penyerahan kewenangan juga menganut prinsip yang sama dengan UU No.22 Tahun 1999, yaitu menentukan secara jelas kewenangan pemerintah pusat dan menyerahkan sisanya kepada daerah yang diklasifikasi atas kewenangan wajib dan kewenangan pilihan. Dengan demikian, daerah memiliki kewenangan yang luas dan bulat. Luas artinya semua kewenangan selain 6 urusan tersebut merupakan kewenangannya. Dalam pengertian ini daerah tidak lagi menunggu penyerahan kewenangan dari pusat tapi bisa mengembangkan kewenangan dimiliki berdasarkan UU tersebut sesuai dengan kondisi riil daerahnya. Sedangkan bulat artinya bahwa dalam melaksanakan kewenangan yang telah diserahkan tersebut mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengawasannya merupakan

tanggung jawab pemerintah daerah sepenuhnya. Pemerintah pusat tidak lagi mencampurinya. Pemerintah pusat hanya memberikan pedoman, arahan, bimbingan dan penentuan standarnya.

Otonomi Daerah berdasarkan Undang-Undang No.32 Tahun 2004 adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Agung Kurniawan seperti yang dikutip dari Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya, menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Klasifikasi Pelayanan publik

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, akte kelahiran, dan akte kematian).
- b. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan airbersih, pelayanan telepon.
- c. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

3. Asas pelayanan publik

Kepmenpan 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan asas pelayanan publik terdiri atas:

- a. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak,

- disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas.
 - d. Partisipasi: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - e. Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi.
 - f. Keseimbangan hak dan kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya menurut Perda Jatim No.11 pasal 2 Tahun 2005 disebutkan asas penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:

- a. Asas Kepastian Hukum;
- b. Asas Keterbukaan;
- c. Asas Partisipatif;
- d. Asas Akuntabilitas;
- e. Asas Kepentingan Umum;
- f. Asas Profesionalisme;
- g. Asas Kesamaan Hak;
- h. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
- i. Asas Efisiensi;
- j. Asas Efektivitas;
- k. Asas Imparsial.

4. Prinsip pelayanan publik

Pada Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dijelaskan pula tentang prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. **Kepastian Waktu**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. **Akurasi**
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e. **Keamanan**
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. **Tanggung jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. **Kelengkapan sarana dan prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. **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.

5. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting, karena merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu, sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi penerima layanan, identifikasi harapan penerima layanan, perumusan visi dan misi

pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Sebagai salah satu standar pelayanan mutu untuk pemda adalah IWA 4, 2005 (International Workshop Agreement 4) (dalam Syukri, 2010:22-23), yang mengadopsi sistem manajemen ISO-9001:2005 untuk dapat diterapkan secara spesifik di Pemda. Inti dari sistem manajemen mutu adalah 8 prinsip Manajemen Mutu, yaitu:

- a. Fokus kepada pelanggan (*Customer Focus*);
- b. Kepemimpinan (*Leadership*);
- c. Partisipasi setiap orang (*Involvement of People*);
- d. Pendekatan proses (*Process Approach*);
- e. Pendekatan sistem pada manajemen (*System Approach to Management*);
- f. Perbaikan berkelanjutan (*Continual Improvement*);
- g. Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan (*Factual Approach to Decision Making*);
- h. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok (*Supplier Mutually Beneficial Relationship*).

Pada Kep.Men.PAN Nomor 58 Tahun 2002 dijelaskan bahwa indikator citra pelayanan prima meliputi :

- a. *Kesederhanaan prosedur pelayanan*, yang terdiri dari *variable* prosedur tetap/standar operasional pelayanan dan persyaratan pelayanan;
- b. *Keterbukaan informasi pelayanan*, yang terdiri dari *variable* informasi pelayanan, media atau petugas, serta media pengaduan dan saran;
- c. *Kepastian pelaksanaan pelayanan*, mencakup *variable* waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya pelayanan;
- d. *Mutu produk pelayanan*, meliputi *variable* produk pelayanan administratif, barang dan jasa serta keluhan terhadap mutu produk pelayanan;
- e. *Tingkat profesional petugas*, mencakup praktek kepemimpinan dan pengendalian (supervisi) serta sikap para petugas dalam memberikan pelayanan;
- f. *Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan*, mencakup tertib administrasi pelayanan, penggunaan sarana kerja pelayanan, visi, misi dan motto/kiat-kiat, pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab, kebijakan pembinaan SDM Aparatur;
- g. *Kelengkapan sarana dan fasilitas pelayanan* meliputi sarana pendukung pelayanan dan fasilitas penunjang lingkungan serta ruang kerja pelayanan.

E. Perizinan

1. Pengertian Perizinan

Utrecht (Sutedi, 2010:167) memberikan pengertian perizinan dalam bahasa belanda *vergunning* sebagai berikut: “Bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, maka perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*). Izin (*vergunning*) merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin dapat juga diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan.

Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (Sutedi, 2010:168).

Bagir Manan (dalam Sutedi, 2010:170) menyebutkan bahwa izin dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. Dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan. Jadi dapat disimpulkan bahwa izin merupakan suatu

persetujuan yang diberikan oleh penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang.

2. Sifat izin

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat atau badan tata usaha negara yang berwenang, yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut:

- a. Izin bersifat bebas, adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memutuskan pemberian izin.
- b. Izin bersifat terikat, adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundang-undangan mengaturnya. Misalnya, dan izin yang bersifat terikat adalah IMB, izin HO, izin usaha industri, dan lain-lain.
- c. Izin yang bersifat menguntungkan, merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan. Izin yang bersifat menguntungkan isi nyata keputusan merupakan titik pusat yang memberi anugerah kepada yang bersangkutan. Dalam arti, yang bersangkutan diberikan hak-hak atau pemenuhan tuntutan yang tidak akan ada tanpa

keputusan tersebut. Misalnya, dari izin yang menguntungkan adalah SIM, SIUP, dan lain-lain.

- d. Izin yang bersifat memberatkan, merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang berkaitan kepadanya. Di samping itu, izin yang bersifat memberatkan merupakan pula izin yang memberi beban kepada orang lain atau masyarakat sekitarnya. Misalnya, pemberian izin kepada perusahaan tertentu.
- e. Izin yang segera berakhir, merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relatif pendek, misalnya izin mendirikan bangunan (IMB), yang hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan berakhir saat bangunan selesai didirikan.
- f. Izin yang berlangsung lama, merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relatif lama, misalnya izin usaha industri dan izin yang berhubungan dengan lingkungan.
- g. Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin. Misalnya, izin mengemudi (SIM).
- h. Izin yang bersifat kebendaan, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin misalnya izin HO, SITU, dan lain-lain.

3. Elemen pokok perizinan

Beberapa unsur dalam perizinan, yaitu:

- a. Wewenang

Setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Izin Sebagai Bentuk Ketetapan

Tugas dan kewenangan Pemerintah untuk menjaga ketertiban dan keamanan merupakan tugas klasik yang sampai kini masih tetap dipertahankan. Dalam rangka melaksanakan tugas ini kepada pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan, yang dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkret, yaitu dalam bentuk ketetapan.

c. Lembaga Pemerintah

Lembaga Pemerintah adalah lembaga yang menjalankan urusan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Menurut Sjahran Basah (dalam Sutedi, 2010:181) dari penelusuran berbagai ketentuan penyelenggaraan pemerintahan dapat diketahui bahwa mulai dari administrasi negara tertinggi (presiden) sampai dengan administrasi negara terendah (lurah) berwenang memberikan izin.

d. Peristiwa Konkret

Peristiwa konkret yang dimaksud merupakan peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, orang tertentu, tempat tertentu, dan fakta hukum tertentu.

Karena peristiwa konkret ini beragam, sejalan dengan keragaman perkembangan masyarakat, izin pun dimiliki berbagai keragaman.

e. Proses dan Prosedur

Proses dan prosedur perizinan dapat meliputi prosedur pelayanan perizinan, proses penyelesaian perizinan yang merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat atau petugas. Dalam setiap tahapan pekerjaan tersebut, masing-masing pegawai dapat mengetahui peran masing-masing dalam proses penyelesaian perizinan.

f. Persyaratan

Persyaratan merupakan hal yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh izin yang dimohonkan. Persyaratan perizinan tersebut berupa dokumen kelengkapan atau surat-surat.

g. Waktu penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin harus ditentukan oleh instansi yang bersangkutan. Mulai dari waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan, sampai dengan penyelesaian pelayanan.

h. Biaya Perizinan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian izin. Penetapan besaran biaya pelayanan izin perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

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

i. Pengawasan Penyelenggaraan Izin

Kinerja pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh pemerintah dituntut untuk lebih baik. Antisipasi terhadap tuntutan pelayanan yang baik membawa suatu konsekuensi logis bagi pemerintah untuk memberikan perubahan-perubahan terhadap pola budaya kerja aparatur pemerintah. Sebagai upaya melakukan perubahan tersebut telah lahir Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dalam Pasal 39 ayat (3) mengamanatkan agar masyarakat dilibatkan dalam pengawasan pelayanan publik.

Dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikemukakan bahwa pengawasan pelayanan publik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah diberikan arahan mengenai prinsip-prinsip pelayanan perizinan, yaitu antara lain prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, dan tanggung jawab serta kedisiplinan. Untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan perizinan tersebut memerlukan suatu dukungan pembuatan kebijakan dengan melaksanakan Pengawasan Melekat di seluruh unit kerja pemerintah. Pengertian Pengawasan Melekat berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pengawasan Melekat merupakan serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus-menerus, dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya, secara preventif dan represif agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- j. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa

1) Pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan perizinan wajib menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan izin sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan perizinan harus menyediakan loket atau kotak pengaduan dan berbagai sarana pengaduan lainnya dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan yang baik dan benar harus memenuhi unsur-unsur antara lain:

- a) Penentuan prioritas pengaduan yang masuk ke loket atau kotak pengaduan dan berbagai sarana pengaduan lainnya;
- b) Adanya prosedur penyelesaian pengaduan;
- c) Adanya pejabat/petugas yang secara khusus bertanggung jawab atas pengaduan;
- d) Adanya standar waktu penyelesaian pengaduan.

2) Sengketa

Apabila penyelesaian pengaduan tersebut oleh pemohon atau pihak yang dirugikan akibat dikeluarkannya izin, maka dapat dilakukan penyelesaian melalui jalur hukum, yakni melalui mediasi, *ombudsman*, atau ke pengadilan untuk menyelesaikan sengketa hukum perizinan tersebut.

k. Sanksi

Sebagai produk kebijakan publik, regulasi dan deregulasi perizinan di Indonesia ke depan perlu memperhatikan materi sanksi dengan kriteria berikut.

- 1) Disebutkan secara jelas terkait dengan unsur-unsur yang dapat diberi sanksi dan sanksi apa yang akan diberikan.
 - 2) Jangka waktu pengenaan sanksi disebutkan.
 - 3) Mekanisme pengguguran sanksi.
1. Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban antara pemohon dan instansi pemberi izin harus tertuang dalam regulasi dan deregulasi perizinan di Indonesia. Dalam hal ini juga harus diperhatikan hal-hal berikut:

- 1) Tertulis dengan jelas.
- 2) Seimbang antar para pihak.
- 3) Wajib dipenuhi oleh para pihak.

4. Fungsi dan Tujuan pemberian izin

- a. Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu: sebagai fungsi penertib dan sebagai fungsi pengatur.
 - 1) Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud.

2) Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga tidak terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

b. Tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian daripada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang. Selain itu, tujuan dari perizinan itu dapat dilihat dari dua sisi yaitu:

- 1) Dari sisi pemerintah, yaitu untuk melaksanakan peraturan dan sebagai sumber pendapatan daerah.
- 2) Dari sisi masyarakat, yaitu untuk adanya kepastian hukum, kepastian hak, dan untuk memudahkan mendapat fasilitas. Apabila bangunan yang didirikan telah mempunyai izin akan lebih mudah mendapat fasilitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang sistematis dan teratur untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan mengacu masalah yang diteliti agar memperoleh hasil dan perubahan yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Sedangkan Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:1), Metode Penelitian Kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode kualitatif menurut Miles dan Huberman (Dalam Basrowi dan Suwandi, 2008; 22) yakni berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penulis memilih penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena menghasilkan suatu uraian mendalam

tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu sehingga dapat memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif.

B. Fokus Penelitian

Tujuan dalam menentukan fokus penelitian adalah untuk memberi batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti agar penelitian ini nantinya tidak akan membias atau meluas.

Fokus Penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Reformasi administrasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Probolinggo pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan, yang terdiri dari:
 - a. Struktur yang terdiri atas:
 - 1) Tugas pokok
 - 2) Fungsi
 - b. Prosedur yang menyangkut:
 - 1) Mekanisme
 - 2) Persyaratan
 - 3) Biaya
 - 4) Ketepatan waktu
 - c. Tingkah laku yang terdiri atas:
 - 1) Kedisiplinan
 - 2) Keramahan

- 3) Kesopanan
- d. Sarana dan Prasarana
 - 1) Ruang tunggu
 - 2) Kelengkapan peralatan kerja
 - 3) Toilet
 - 4) Tempat parkir
2. Dampak Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah terhadap pelayanan perijinan pada Kantor Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Probolinggo:
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kejelasan
 - c. Akurasi
 - d. Keamanan dan Kenyamanan

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksud adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap obyek yang akan diteliti, dari lokasi penelitian inilah nantinya akan didapat data dan informasi berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Dalam upaya pengambilan data dan kesinambungan observasi, maka lokasi penelitian yang hendak diteliti terletak di Kabupaten Probolinggo. Dipilihnya lokasi ini karena Kabupaten Probolinggo memiliki keaneka ragaman potensi dan letak geografis yang sangat strategis yaitu, pada jalur pantura dan jalur Jawa-Bali dimana menguntungkan bagi investor-investor sehingga menjadi daya

tarik untuk menanamkan modalnya dan untuk masyarakat yang ingin membuka usaha sendiri. Hal ini merupakan prospek sangat cerah dan menjanjikan jika diolah dan ditangani dengan baik. Selain itu banyak industri di Kabupaten Probolinggo hal ini menunjukkan bahwa para investor yakin dengan keberhasilan usaha maupun pembangunan di Probolinggo, dan tempat tersebut merupakan lokasi yang berkaitan langsung dengan proses reformasi administrasi dimana peneliti mengambil judul.

Situs penelitian merupakan tempat peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti sehingga data dan informasi yang akurat serta diperlukan dapat diperoleh. Maka situs penelitian yang dipilih peneliti adalah Kantor Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang terletak di Jl. Raya Dringu, No. 45 Probolinggo, dimana lokasi tersebut merupakan tempat berbagai macam pelayanan perijinan dalam satu atap.

D. Sumber Data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut:

1. Sumber data primer

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu pejabat maupun pegawai serta masyarakat pengguna pelayanan perizinan yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan di Kantor Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Adapun wawancara dan observasi kepada kepala kantor dan

pegawai dari kantor penanaman modal dan perijinan Kabupaten Probolinggo serta masyarakat pengguna pelayanan perizinan. Hal ini dimaksudkan untuk menggali informasi yang berkenaan dengan proses pelaksanaan reformasi administrasi pemerintah daerah dalam pelayanan perijinan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

2. Sumber data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik, media cetak maupun elektronik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan fokus dalam penelitian yang ada pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Adapun dalam penelitian

ini wawancara akan dilakukan kepada kepala kantor, pegawai dan masyarakat pengguna pelayanan perizinan di kantor penanaman modal dan perijinan Kabupaten Probolinggo.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. Observasi ini akan dilakukan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dengan melihat langsung proses perizinan yang terjadi.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu merupakan dokumen resmi yang terbagi atas dokumen interen dan eksteren. Dokumen interen dapat berupa pengumuman, instruksi, aturan lembaga untuk lapangan sendiri seperti risalah atau laporan rapat, keputusan pemimpin kantor, konvensi yaitu kebiasaan-kebiasaan yang berlangsung disuatu lembaga dan sebagainya. Sedangkan dokumen eksteren berupa bahan-bahan informasi yang dikeluarkan suatu lembaga, seperti majalah, buletin, berita-berita yang disiarkan ke media massa, pengumuman atau pemberitahuan.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian yang terpenting adalah peneliti itu sendiri. Hal ini dikarenakan peneliti memiliki peran yang sangat penting dari awal hingga akhir penelitian. Menurut Prastowo (2011:43) hanya manusia sebagai instrumen dapat memahami makna interaksi antar-manusia, membaca gerak muka, serta menyelami perasaan dan nilai yang terkandung dalam ucapan atau perbuatan responden. Selain itu instrumen-instrumen lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Buku catatan
yaitu digunakan sebagai catatan dalam wawancara maupun dari pengamatan lapangan.
2. Pedoman wawancara
digunakan dalam melakukan wawancara kepada para informan.
3. Koneksi Internet.
Peneliti mendapatkan data-data yang berhubungan dengan penelitian ini melalui situs-situs internet yang terkait dengan penelitian ini.

G. Analisis Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2009:88), Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Berdasarkan penelitian

kualitatif Spradley yang dikutip dari Sugiyono (2009: 99-116) membagi analisis data dalam tahapan penelitian kualitatif, yaitu:

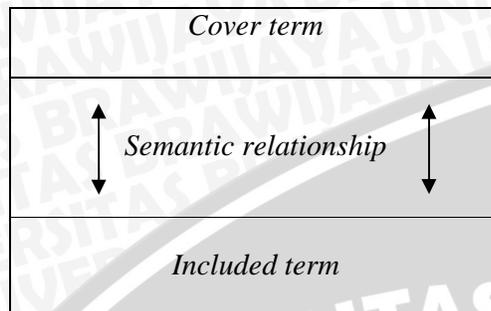
- 1) Analisis Domain
- 2) Analisis Taksonomi
- 3) Analisis Komponensial
- 4) Analisis Tema Kultural

Dari beberapa tahapan analisis data yang disajikan Spradley, maka peneliti memilih yang pertama yakni analisis domain yang dijadikan sebagai analisis data pada penelitian yang dilakukan.

Analisis Domain yaitu memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari obyek/peneliti atau situasi sosial. Ditemukan berbagai domain atau kategori. Diperoleh dengan pertanyaan *grand* dan *minitour*. Peneliti menetapkan domain tertentu sebagai pijakan untuk penelitian selanjutnya. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam, masih dipermukaan, namun sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial yang diteliti.

Suatu domain adalah merupakan kategori budaya (*culture category*) terdiri atas tiga elemen yaitu: *cover term*, *included terms*, dan *semantic relationship*. *Cover term* adalah nama suatu domain budaya, *included term* nama-nama yang lebih rinci yang ada dalam suatu kategori. Elemen ketiga dari seluruh domain budaya adalah hubungan semantik antar kategori. Mencari hubungan semantik ini merupakan hal yang penting untuk menemukan berbagai domain budaya.

Kedudukan ketiganya dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Elemen dalam domain

Menemukan domain dari konteks sosial/obyek yang diteliti spradley dapat dilakukan dengan menganalisis hubungan semantik antar kategori yang meliputi sembilan tipe, bersifat universal yang dapat digunakan untuk berbagai jenis situasi sosial. Sembilan tipe hubungan semantik tersebut adalah: *strict inclusion* (jenis), *spatial* (ruang), *cause effect* (sebab akibat), *rationale* (rasional), *location for action* (lokasi untuk melakukan sesuatu), *function* (fungsi), *means-end* (cara mencapai tujuan), *sequence* (urutan), *attribution* (atribut).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo

a. Sejarah

Ketika seluruh Wilayah Nusantara dapat dipersatukan di bawah kekuasaan Majapahit tahun 1357 M (1279 Saka). Patih Gajah Mada telah dapat mewujudkan ikrarnya dalam Sumpah Palapa, menyambut keberhasilan ini, Raja Hayam Wuruk berkenan berpesiar keliling negara. Perjalanan muhibah ini terlaksana pada tahun 1359 M (1281 Saka).

Menyertai perjalanan bersejarah ini, Empu Prapanca seorang pujangga ahli sastra melukiskan dengan kata-kata, Sang Baginda Prabu Hayam Wuruk merasa suka cita dan kagum, menyaksikan panorama alam yang sangat mempesona di kawasan yang di singgahi ini. Masyarakatnya ramah, tempat peribadatnya anggun dan tenang, memberikan ketentraman dan kedamaian serta mengesankan. Penyambutannya meriah aneka suguhan disajikan, membuat Baginda bersantap dengan lahap. Taman dan darma pasogatan yang elok permai menyebabkan Sang Prabu terlena dalam kesenangan dan menjadi betah.

Ketika rombongan tamu agung ini hendak melanjutkan perjalanan, Sang Prabu diliputi rasa duka cita, bercampur bangga. Karena Sang Prabu Maha Raja junjungannya berkenan mengunjungi dan singgah berlama-lama di tempat ini. Sejak itu warga di sini menandai tempat ini dengan sebutan Prabu Linggih.

Artinya tempat persinggahan Sang Prabu sebagai tamu Agung. Sebutan Prabu Linggih selanjutnya mengalami proses perubahan ucap hingga kemudian berubah menjadi Probo Linggo. Maka sebutan itu kini menjadi Probolinggo.

b. Kondisi Geografis

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur berada pada posisi 112°50'2" - 113°30'2" Bujur Timur (BT) dan 7°40' - 8°10' Lintang Selatan (LS), dengan luas wilayah sekitar 169.616,65 Ha atau ± 1.696,17 km² atau 1,07 % dari luas daratan dan lautan Propinsi Jawa Timur termasuk didalamnya kawasan pulau Giliketapang dengan luas wilayah 0,6 km².

Wilayah Kabupaten Probolinggo berbatasan dengan:

- Sebelah Utara: Selat Madura
- Sebelah Timur: Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Jember
- Sebelah Barat: Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Selatan: Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Malang

Sedangkan di sebelah Utara bagian tengah terdapat Daerah Otonom yaitu Kota Probolinggo. Adapun pembagian wilayah administratif, secara yuridis formal dibentuk dengan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah – daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, yang terdiri dari 24 Wilayah Kecamatan, 325 Desa dan 5 Kelurahan, 1.380 Dusun, 1.642 Rukun Warga (RW) dan 5.964 Rukun Tangga (RT). Pada tahun 2009 Kecamatan Kraksaan telah diajukan sebagai Ibukota Kabupaten Probolinggo Kepada Menteri Dalam Negeri melalui Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten

Probolinggo Nomor 03 Tahun 2009 tentang Persetujuan Penetapan Kraksaan Sebagai Ibukota Kabupaten Probolinggo.

Secara topografi Kabupaten Probolinggo mempunyai ciri-ciri fisik yang menggambarkan kondisi geografis terdiri dari dataran rendah pada bagian Utara, lereng-lereng gunung pada bagian Tengah dan dataran tinggi pada bagian Selatan dengan tingkat kesuburan dan pola penggunaan tanah yang berbeda. Bentuk permukaan daratan di kabupaten Probolinggo diklasifikasikan atas tiga (3) jenis, yaitu:

- 1) Dataran rendah dan tanah pesisir dengan ketinggian 0 - 100 m diatas permukaan air laut, daerah ini membentang di sepanjang pantai Utara mulai dari Barat ke arah Timur.
- 2) Daerah perbukitan dengan ketinggian antara 100 - 1.000 m diatas permukaan air laut, daerah ini terletak di wilayah bagian Tengah sepanjang kaki Gunung Semeru dan Pegunungan Tengger serta pada bagian Utara sisi bagian Timur sekitar Gunung Lamongan.
- 3) Daerah pegunungan dengan ketinggian diatas 1.000 m dari permukaan air laut, daerah ini terletak di sebelah Barat Daya yaitu sekitar Pegunungan Tengger dan di sebelah Tenggara yaitu disekitar Pegunungan Argopuro.

Lokasi Kabupaten Probolinggo yang berada di sekitar garis khatulistiwa menyebabkan daerah ini mengalami perubahan iklim dua jenis setiap tahun, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Untuk musim kemarau berkisar pada bulan April hingga bulan Oktober dengan rata-rata curah hujan $\pm 29,5$ mm per hari hujan, sedangkan musim penghujan dari bulan Oktober hingga bulan April

dengan rata-rata curah hujan ± 229 mm per hari hujan. Curah hujan yang cukup tinggi terjadi pada bulan Desember sampai dengan Maret dengan rata-rata ± 360 mm per hari hujan. Melihat rentang curah hujan yang sangat besar perlu diwaspadai timbulnya banjir pada bulan-bulan dengan curah hujan tertinggi. Diantara dua musim tersebut terdapat musim pancaroba yang biasanya ditandai dengan tiupan angin kering yang cukup kencang yang berhembus dari arah Tenggara ke arah Barat Laut atau biasa disebut Angin Gending.

c. Gambaran Umum Demografis

Wilayah Kabupaten Probolinggo adalah daerah pantai yang sangat asri seperti Kecamatan Tongas, Sumberasih, Dringu, Pajarakan, Kraksaan, Paiton, dan terdapat Wisata Pantai Pasir Putih dengan Panorama Ikan dan Terumbu Karang. Sedangkan daerah pegunungan berpotensi untuk, pengembangan sektor perkebunan dengan berbagai komoditinya. Sebagian besar penduduk Kabupaten Probolinggo terdiri dari suku Madura dan Jawa yang terkenal ulet dalam berusaha, terbuka, kekeluargaan dan taat beribadah, yang mayoritas beragama Islam dan didukung oleh adanya keberadaan Pondok Pesantren yang tersebar di beberapa Kecamatan. Sedangkan di Kecamatan Sukapura dan Sumber terdapat kelompok penduduk yang mempunyai sifat sosial dan budaya khas, yaitu suku Tengger dengan sebagian besar penduduknya beragama Hindu.

Dari hasil sensus penduduk Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo Tahun 2010, jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo sebesar 1.096.244 jiwa, dengan komposisi 534.986 jiwa penduduk laki-laki dan 561.258 jiwa penduduk

perempuan. Jumlah penduduk untuk tiap kecamatan dapat dilihat pada lampiran. Adapun rincian jumlah penduduk terdiri dari jumlah PNS di Pemerintahan Kabupaten Probolinggo secara keseluruhan berjumlah 10.886 orang. Jumlah guru TK pada tahun 2011 yakni 2.742 orang, jumlah guru SD sejumlah 7509 orang, guru SLTP sejumlah 2.697, serta jumlah guru SLTA dan SMK sejumlah 66 orang. Jumlah tenaga medis 924 orang, jumlah tenaga non medis 153 orang. Selain itu Jumlah penduduk miskin penerima kartu kesehatan sejumlah 471.194 orang.

d. Perekonomian Daerah

Pertumbuhan ekonomi pada dasarnya merupakan gambaran dari aktifitas perekonomian masyarakat di daerah yang juga digunakan sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan pelaksanaan pembangunan. Berdasarkan indikator PDRB Atas Dasar Harga Konstan pertumbuhan ekonomi selama kurun waktu 5 (lima) tahun menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2004 pertumbuhannya sebesar 4,45% dan pada tahun 2005 menurun menjadi 4,43%. Untuk selanjutnya pada tahun 2006 pertumbuhan ekonomi meningkat menjadi 5,69%. Pada tahun 2007 pertumbuhan ekonomi mencapai 5,97%. Pada tahun 2008 PDRB Kabupaten Probolinggo diperkirakan mencapai 6%. Meningkatnya laju pertumbuhan ekonomi tersebut memberikan dampak terhadap nilai pendapatan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa naiknya pertumbuhan ekonomi juga berdampak terhadap peningkatan pendapatan perkapita masyarakat di Kabupaten Probolinggo.

Tabel 2 Data Kumulatif Investasi di Kabupaten Probolinggo

Jenis Investasi	2007	2008	2009
PMDN (Penanaman Dalam Negeri)	295,887 M	317,150 M	533,109 M
PMA (Penanaman Modal Asing)	4,304 M (USD)	5,504 M (USD)	5,506 M (USD)

Sumber: Dokumen Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, 2011

Pada investasi, Kabupaten Probolinggo juga mengalami perkembangan yang baik dimana terjadi peningkatan dari tahun 2007 sampai dengan 2009 baik jenis investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA).

Pembangunan sektor wisata yang meliputi pembangunan obyek pariwisata dan segenap fasilitasnya terus digalakkan oleh pemerintah kabupaten dalam rangka untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam kurun waktu tahun 2009, jumlah wisatawan yang berkunjung di Kabupaten Probolinggo naik dari 204.167 orang di tahun 2008 menjadi 209.146 orang di tahun 2009. Tujuan wisatawan sebanyak 31,9% ke Gunung Bromo, 31,8% ke Pantai Bentar, 15,1% ke Argo Sumberbendo dan 21,2% sisanya menyebar di tempat wisata Air Terjun Mardakaripura, Pemandian Jabung Tirta, Ranu Ronggojalu dan Candi Jabung.

e. Kerajinan dan Produk Unggulan

Buah mangga merupakan salah satu komoditas unggulan di Kabupaten Probolinggo. Mangga dari Kabupaten Probolinggo mempunyai keunggulan dibanding mangga dari daerah lain, diantaranya rasa yang manis, tahan lama dan

tekstur dagingnya lembut. Buah mangga ini dapat diolah menjadi beberapa produk mulai dari sirup mangga, selai mangga, manisan mangga hingga dodol mangga. Ikan laut yang tersebar luas di perairan Paiton dengan melalui proses pengeringan menghasilkan ikan asin olahan yang mampu menembus pasar lokal dan luar daerah seperti Malang dan Tulungagung. Sedangkan Produk Unggulan yang dihasilkan beraneka macam koleksi mulai dari jilbab modern, sulam pita, gantungan kunci, tempat *hand phone*, dompet, seni sulam serta batik khas Probolinggo.

f. Pertanian dan Peternakan

Berdasarkan kondisi sumber daya alam yang ada, potensi unggulan daerah Kabupaten Probolinggo masih didominasi oleh sektor pertanian khususnya pada tanaman pangan dan hortikultura. Terbukti pada Tahun 2009 produksi padi mencapai 298.456 Ton gabah kering giling (GKG), apabila dibandingkan dengan produksi Tahun 2008 sebesar 296.324 Ton mengalami kenaikan sebesar 2.132 Ton atau sebesar 0,72%. Selain itu potensi peternakan di Kabupaten Probolinggo khususnya peternakan sapi perah yang tersebar di Kecamatan Krucil populasinya sebanyak 5.574 ekor sapi dengan produksi susu sebesar 7.374.406 liter, populasi sapi potong sebanyak 131.436 ekor dengan produksi daging sebesar 5.676.360 kg. Sedangkan di jalur pantura mempunyai potensi perikanan dengan hasil penangkapan laut sebesar 9.417,80 ton, produksi tambak sebesar 3.056,80 Ton.

g. Tempat Wisata

Kabupaten Probolinggo mempunyai beberapa tempat wisata andalan antara lain:

1) Gunung Bromo

Gunung Bromo berada dikawasan pelestarian alam Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS) dan merupakan Taman Nasional yang spektakuler dan mudah dikunjungi diantara Taman Nasional lainnya yang ada di Indonesia yang terletak antara 1.000 – 3.676 meter diatas permukaan air laut. Gunung Bromo merupakan gunung aktif yang pada waktu tertentu mengeluarkan asap. Pintu gerbang utama menuju ke Laut Pasir dan Gunung Bromo melalui Cemorolawang. Kawasan ini merupakan daerah wisata yang paling ramai terutama pada hari libur.

2) Pantai Bentar Indah

Bentar Indah adalah obyek wisata pantai yang lokasinya terletak di tepi jalan raya Surabaya – Banyuwangi, termasuk wilayah Kecamatan Gending yang jaraknya 7 kilometer dari Kota Probolinggo, kearah timur. Tepatnya ditikungan jalan raya, dimana diseborang jalan terdapat bukit.

3) Madakaripura

Madakaripura adalah suatu tempat kunjungan wisata sakral berupa deretan Air Terjun yang sentralnya mencapai ketinggian sekitar 200 meter dari dasar jeram. Lokasi Madakaripura berada 620 meter diatas permukaan air laut, tepatnya di Desa Sapih, Kecamatan Lumbang tidak jauh dari lautan pasir Bromo, hanya sekitar 45 menit ke arah Probolinggo (ke Utara). Menurut penduduk setempat

nama ini diambil dari cerita pada jaman dahulu, konon Patih Gajah Mada menghabiskan akhir hayatnya dengan bersemedi di air tejun ini.

4) Arung Jeram Pekalen

Kabupaten Probolinggo memiliki tempat wisata minat khusus berupa arena arung jeram. Wisatawan dapat dengan mudah menikmati derasnya Jeram Sungai Pekalen dengan menempuh jarak 26 km dengan mobil dari Kota Probolinggo atau selama 30 menit ke arah Selatan. Tepatnya di Desa Ranu Gedang, Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo. Sungai Pekalen terbentang diantara tiga kecamatan berturut-turut yaitu Kecamatan Tiris, Kecamatan Maron, dan Kecamatan Gading berketinggian 500 m dpl. Dengan tingkat kesulitan bervariasi mulai grade I sampai dengan grade III plus dengan jeram sebanyak 30 jeram.

5) Candi Jabung

Salah satu peninggalan sejarah dan purbakala di Probolinggo ialah Candi Jabung yang terletak di Desa Jabung Candi, Kecamatan Paiton, sekitar 5 km dari Kota Kraksaan. Ditinjau dari sudut arsitektur Candi Jabung sangat menarik, karena bagian tubuhnya berbentuk bulat (silinder) yang berdiri diatas bagian kaki candi yang bertingkat tiga berbentuk persegi. Sedangkan bagian atapnya berbentuk stupa. Candi ini dibuat dari bahan batu merah dengan ukuran, panjang = 3,11 m, lebar = 9,58 m dan tinggi = 15,58 m. Candi Jabung terletak pada ketinggian 8 m diatas permukaan air laut. Berdasarkan letak pintu bilik candi terletak disebelah barat, maka Candi Jabung tersebut menghadap ke barat. Pada sisi barat masih terlihat bagian yang menjorok ke depan merupakan bekas susunan tangga naik memasuki candi.

2. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

a. Gambaran Umum

Dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan, Pemerintah Kabupaten Probolinggo sejak tahun 2008 membentuk Kantor Penanaman Modal dan Perijinan dengan pelimpahan kewenangan proses dan penandatanganan 12 perijinan kepada Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Sehingga dapat memotong jalur birokrasi dan mempercepat proses pemberian pelayanan.

Pembentukan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan di Pemerintah Kabupaten Probolinggo berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Probolinggo. Adapun berdirinya Kantor Penanaman Modal dan Perijinan pada bulan Februari tahun 2008 dan kantor tersebut efektif dalam melayani perijinan pada bulan Maret tahun 2008. Lokasi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan terletak di Jl. Raya Dringu No.45 Kabupaten Probolinggo. Jumlah Pegawai 22 Orang, yang terdiri dari 16 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 6 orang pegawai honorer. Jenis pelayanan perijinan yang dilayani hingga saat ini terdapat 16 ijin yaitu Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Surat Ijin Pertambangan Daerah (SIPD), Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan

(TDP), Tanda Daftar Gudang (TDG), Surat Ijin Usaha Rumah Makan (SIURM), Tanda Daftar Industri (TDI), Ijin Reklame, Ijin Usaha Hotel, Surat Ijin Usaha Perikanan, Surat Ijin Penangkapan Ikan, Surat Ijin Pengolahan Ikan, Surat Ijin Budidaya Ikan, Surat Ijin Usaha Bilyard.

b. Jenis Pelayanan yang diberikan

Pada Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 3 Tahun 2008 terdapat 30 penyelenggaraan ijin. Namun pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo hingga saat ini masih terdapat 16 ijin yang dilayani terdiri dari:

- 1) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 2) Ijin Gangguan (HO)
- 3) Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- 4) Surat Ijin Pertambangan Daerah (SIPD)
- 5) Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- 6) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- 7) Tanda Daftar Gudang (TDG)
- 8) Surat Ijin Usaha Rumah Makan (SIURM)
- 9) Tanda Daftar Industri (TDI)
- 10) Ijin Reklame
- 11) Ijin Usaha Hotel
- 12) Surat Ijin Usaha Perikanan
- 13) Surat Ijin Penangkapan Ikan

- 14) Surat Ijin Pengolahan Ikan
- 15) Surat Ijin Budidaya Ikan
- 16) Surat Ijin Usaha Bilyard

c. Visi dan Misi Organisasi

Sebagai salah satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah, Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo bertanggung jawab untuk membantu kelancaran dan keberhasilan tugas-tugas Pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam pelaksanaan pembangunan. Untuk menunjang dan membantu dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan fungsi tersebut, Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mempunyai visi dengan konsep pelayanan administratif yang profesional, sebagai berikut:

“Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Perijinan Satu Pintu serta Investasi yang berkelanjutan untuk Kesejahteraan Masyarakat”

Sebagai bentuk nyata dari visi tersebut, ditetapkanlah misi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang menggambarkan hal yang seharusnya dilakukan, sehingga hal yang masih terlihat abstrak selanjutnya diwujudkan dalam bentuk misi.

Misi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan pelayanan prima aparatur pemerintah yang didukung oleh sumberdaya manusia (SDM), dana dan teknologi canggih yang tepat guna.
- 2) Menerapkan standart operating procedures (SOP) guna memberikan pedoman

dalam melayani masyarakat dan sebagai panduan bagi masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan.

- 3) Memfasilitasi peningkatan investasi baik investasi langsung (direct-investment) maupun tidak langsung (indirect investment) di daerah guna mendukung pertumbuhan ekonomi, memperluas lapangan kerja, menekan pengangguran dan menurunkan angka kemiskinan.
- 4) Menciptakan iklim investasi yang kondusif yang mencakup kebijakan perbaikan iklim investasi yang terdiri dari program, tindakan, keluaran (*output*) dan sasaran waktu (*time frame*) untuk pencapaiannya.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Reformasi Administrasi yang dilakukan

Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam pelayanan perijinan yang dilakukan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yaitu terdiri atas:

a. Struktur

Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo merupakan sebuah kantor pemerintah Kabupaten Probolinggo yang berwenang mengurus berbagai macam jenis perijinan yang dilakukan oleh masyarakat atau suatu organisasi swasta di Kabupaten Probolinggo. Setelah diberlakukan otonomi daerah dimana pemerintah daerah diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk mengurus pemerintahan daerah, terjadi perubahan sistem pemerintahan yang

dahulu pelayanan kepada publik banyak dikeluhkan oleh masyarakat maka terjadi reformasi di berbagai aspek pelayanan publik. Salah satunya yaitu pelayanan perijinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Sebelum berdirinya Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo pengurusan ijin-ijin yang hingga sampai saat ini ada 16 pelayanan perijinan, di Kabupaten Probolinggo dalam mengurus 16 ijin tersebut masih tergabung dengan dinas, lembaga, atau badan yang berkaitan. Seperti pengurusan IMB di Dinas Pekerjaan Umum (PU) Cipta Karya, HO di Badan Lingkungan Hidup, IUJK di Dinas PU Cipta Karya, SIPD di Disperindag, SIUP di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag), TDP di Disperindag, TDG di Disperindag, SIURM di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, TDI di Disperindag, Ijin Reklame di Dinas Pendapatan Daerah, Ijin Usaha Hotel di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Ijin Penangkapan Ikan di Dinas Perikanan dan Kelautan, Ijin Pengolahan Ikan di Dinas Perikanan dan Kelautan, Ijin Budidaya Ikan di Dinas Perikanan dan Kelautan, dan Ijin Usaha Bilyard di Dinas Perikanan dan Kelautan.

Pelayanan publik saat ini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah. Penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayan masyarakat. Salah satu aspek

reformasi administrasi pemerintah daerah dalam pelayanan perijinan adalah perubahan struktur organisasi. Hal ini diperlukan agar pelayanan perijinan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat semakin baik. Dengan adanya perubahan struktur organisasi diharapkan organisasi pemerintahan bisa semakin baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sehingga perlu dilakukan berbagai perubahan seperti pengurangan bagian atau penambahan bagian agar tugas dan fungsi dari organisasi pemerintahan terutama pada pelayanan perijinan dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Berkaitan dengan hal tersebut diatas Kepala Kantor selaku pimpinan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mempunyai peran penting dalam mengimplementasikan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Bapak Hari selaku Subag Tata Usaha dan Kepegawaian di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, mengenai hal tersebut diatas mengatakan:

“Semenjak kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo berdiri tahun 2008 hingga saat ini belum ada perubahan struktur dan fungsi organisasi. Struktur dan fungsi Organisasi yang dipakai berdasarkan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Struktur dan fungsi dari organisasi yang masih berlaku hingga saat ini dirasa cukup efektif dalam memberikan pelayanan perijinan jadi belum ada perubahan karena pada setiap bagian mempunyai tugas dan fungsi yang jelas.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Januari 2012)

Lebih lanjut Bapak Hari selaku Subag Tata Usaha dan Kepegawaian di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mengatakan:

“Sebelum kantor ini berdiri, pelayanan perijinan dilakukan oleh satuan kerja (satker). Pengajuan perijinan yang diminta oleh pemohon ijin diproses oleh satker-satker yang menangani sesuai bidangnya. Seperti

pengurusan IMB dan IUJK dulu dilakukan di Dinas PU Cipta Karya, pengurusan HO di Badan Lingkungan Hidup, pengurusan SIUP, TDI, TDG di Disperindag, pengurusan SIURM, Ijin Usaha Hotel dan Bilyard di Dinas Pariwisata, Ijin Reklame di Dispenda, sedangkan pengurusan Surat Ijin Penangkapan, Pengolahan, dan Budidaya Ikan dilakukan di Dinas Perikanan dan Kelautan.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Januari 2012)

Dalam memberikan arahan dan pedoman pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 10 tahun 2007 tersebut maka dikeluarkan Keputusan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, maka Kantor Penanaman Modal dan Perijinan mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dibidang penanaman modal dan perijinan. Untuk melaksanakan tugas tersebut Kantor Penanaman Modal dan Perijinan mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan dan perencanaan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pengendalian bidang penanaman modal dan perijinan
- 2) Pembinaan dibidang penanaman modal dan pengelolaan perijinan
- 3) Penyelenggaraan perijinan, meliputi:
 - Ijin mendirikan Bangunan (IMB)
 - Ijin Gangguan (HO)
 - Ijin Persetujuan Prinsip (Rekomendasi Lokasi)
 - Ijin Hiburan
 - Ijin Penutupan Sebagian Jalan
 - Ijin Reklame
 - Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah

- Ijin Pemakaian Bedak/Kios milik Daerah
- Ijin Penambangan Bahan Galian
- Ijin Pemakaman
- Ijin Pendirian/Operasional Super Market dan sejenisnya
- Ijin Prinsip Pendirian Rumah Sakit Swasta
- Ijin Usaha Perikanan
- Surat Penangkapan Ikan
- Surat Pengolahan Ikan
- Surat Budidaya Ikan
- Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- Ijin Usaha Industri (IUI)
- Tanda Daftar Gudang (TDG)
- Ijin Usaha Pariwisata
- Ijin Usaha Hotel/Restoran dan sejenisnya
- Surat Keterangan Rencana Kota
- Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- Ijin Perusahaan Peternakan Daerah
- Tanda Daftar Peternakan Daerah
- Ijin/Tanda Daftar Perusahaan Penggilingan Padi
- Ijin Undian Berhadiah
- Surat Persetujuan Penggunaan TKWNAP
- Ijin Persetujuan Pengerahan Tenaga Kerja

Adapun Susunan Organisasi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan

Kabupaten Probolinggo, terdiri dari:

- 1) Kepala
- 2) Sub Bagian Tata Usaha
- 3) Seksi Penanaman Modal Daerah
- 4) Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan
- 5) Seksi Pendataan dan Pelaporan

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan urusan umum, perencanaan, kepegawaian, keuangan, penyusunan program dan pelaporan serta perlengkapan dan rumah tangga. Untuk melaksanakan tugas, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- 1) Pengkoordinasian penyusunan program kerja, pengumpulan dan pengolahan data serta pelaporan.
- 2) Pengelolaan urusan rumah tangga, kepegawaian, perlengkapan, hubungan masyarakat, protokol dan surat menyurat.
- 3) Pengelolaan pembinaan organisasi dan tatalaksana.
- 4) Pengelolaan penatausahaan keuangan.
- 5) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan.
- 6) Pelaksanaan Tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi Penanaman Modal Daerah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dibidang penanaman modal. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Penanaman Modal Daerah mempunyai fungsi:

- 1) Penelitian dan pengkajian potensi – potensi untuk pengembangan penanaman modal.
- 2) Pengawasan dan evaluasi kebijaksanaan untuk pengembangan penanaman modal.
- 3) Penyusunan rumusan bahan hubungan kerjasama dan investasi antar pemerintah daerah, swasta maupun dengan pihak lainnya.
- 4) Pemberian rekomendasi perijinan dan pelayanan fasilitas dibidang penanaman modal.
- 5) Pengelolaan dan pemberdayaan penanaman modal.
- 6) Pelaksanaan kegiatan promosi penanaman modal dalam negeri dan luar negeri.
- 7) Pelaksanaan monitoring dan pengawasan terhadap penanaman modal di daerah.
- 8) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan promosi dan pengawasan penanaman modal.
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan mempunyai tugas melaksanakan dibidang pelayanan dan pemrosesan perijinan. Untuk melaksanakan tugas, seksi Pelayanan dan Pemrosesan Perijinan mempunyai tugas:

- 1) Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pemberian legalitas perijinan.
- 2) Penerimaan dan penelitian kelengkapan berkas permohonan ijin.

- 3) Pelaksanaan pemrosesan perijinan sesuai dengan kewenangan yang ada.
- 4) Penerbitan dan penyerahan ijin yang sudah ditandatangani pejabat yang berwenang.
- 5) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penelitian lapangan.
- 6) Pelaksanaan studi kelayakan yang bersifat teknis bersama instansi terkait.
- 7) Pelaksanaan penelitian teknis di lapangan sesuai dengan dokumen permohonan perijinan.
- 8) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidangnya.
- 9) Pembuatan berita acara dan laporan hasil pelaksanaan penelitian dilapangan.
- 10) Pemberian layanan informasi prosedur perijinan.
- 11) Penyusunan tatalaksana dan prosedur tetap perijinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.
- 12) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pendataan dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan dibidang pengumpulan dan pengelolaan data, pengendalian, penyusunan statistik dan dokumentasi perijinan serta pengaduan masyarakat dan penyuluhan perijinan. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pendataan dan Pelaporan mempunyai fungsi:

- 1) Penyiapan bahan dalam rangka menyusun pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan perijinan.

- 2) Pelaksanaan pengumpulan bahan serta mempersiapkan data tentang pelaksanaan dan pelaporan perijinan.
- 3) Penyiapan informasi perijinan dalam rangka pengembangan perijinan.
- 4) Penginventarisan permasalahan – permasalahan terkait dengan pengaduan masyarakat tentang perijinan.
- 5) Penerimaan serta pengumpulan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan perijinan.
- 6) Penyiapan bahan serta koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat tentang perijinan.
- 7) Pelaksanaan penyuluhan tentang perijinan.
- 8) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan perijinan.
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Penanaman Modal dan Kabupaten Probolinggo

Selanjutnya pada tabel dibawah ini menunjukkan tentang daftar nama pegawai dan jabatannya di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Tabel 3 Daftar Pegawai Negeri Sipil Dalam Struktur Organisasi Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

NO	JABATAN	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOL	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6
1	KEPALA KANTOR	M.SJAIFUL EFENDI, S.Sos, M.Si	19690314 198908 1 002	Pembina / IV a	KEPALA SATKER (Eselon III /a)
2	KEPALA SUB BAGIAN	ANNY RIMAWATI , S Sos , MM	19670107 198803 2 010	Penata Tk. I / III d	BAGIAN TATA USAHA (Eselon IV/a)
	- Subag Umum & Kepeg	Hari Santosa	190605 199703 2 009	Pengatur Tk. I / II d	
	- Bendahara Gaji	Supami Slamet	19600611 198602 1 003 19630812 198603 1 031	Pengatur Tk. I / II d Pengatur / II c	
3	KEPALA SEKSI	Drs. BAMBANG SUPRIADI, MM	19601010 198301 1 004	Pembina / IV a	PENANAMAN MODAL (Eselon IV/a)
	- Bendahara Pengeluaran	Erwin Agusnita, A. Md	19810820 200604 2 036	Pengatur Tk. I / II d	
	- Front Office (petugas peneliti berkas)	Diana Ekasari, A. Md	19820604 201101 2 007	Pengatur / II c	
4	KEPALA SEKSI	TRIYONO, S. Sos	19610924 198603 1 007	Penata / III c	PELAYANAN DAN PEMROSESAN PERIJINAN (Eselon IV/a)
	- Pembuat Dokumen	Andri Yahya Wijaya	19761211 199602 1 002	Penata Muda / III a	
	- Bendahara Penerimaan	Tri Puji Rusmiati	19590805 198508 2 002	Pengatur / II c	
	- Pengemudi	Slamet Yosowarsito	19701213 200312 1 004	Pengatur Muda / II a	
	- Back Office (petugas proses perijinan)	Suryoto Juanda Achmad	19600101 198508 1 005 19820412 200903 1 001	Penata Muda Tk.I / IIIb Pengatur Muda / II a	
5	KEPALA SEKSI	SP. EDUARD NAHUMUR Y, SE.M.Si	19601218 198607 1 001	Pembina / IV a	PENDATAAN DAN PELAPORAN (Eselon IV/a)
	-Back Office (petugas proses perijinan)	Hendra Pratama, A. Md	19860813 201101 1 013	Pengatur / II c	

Sumber: Dokumen Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo 2011

Tabel diatas menunjukkan bahwa masih ada PNS yang berpendidikan terakhir SMA sejumlah 8 orang, D-3 sejumlah 3 orang, S-1 sejumlah 1 orang, dan S-2 sejumlah 4 orang.

Dari pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai reformasi administrasi pemerintah daerah dalam pelayanan perijinan di kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dalam hal perubahan struktur organisasi belum terjadi dikarenakan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sendiri baru berdiri pada tahun 2008. Sehingga masih tergolong sebuah kantor baru dan dirasa belum perlu diadakan perubahan struktur organisasi karena standar pelayanan perijinan kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang telah dipakai sebagai acuan dan juga berdasarkan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan selama ini kepada masyarakat yang akan mengurus ijin masih bisa memberikan pelayanan terbaik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan perijinan sebelum berdiri Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dimana pengurusan ijin dilakukan atau ditangani oleh satker-satker yang sesuai dengan bidang perijinan yang diinginkan. Pada dasarnya perubahan struktur dan fungsi organisasi dilakukan mengingat jumlah pegawai dan jumlah organisasi bisa mengakibatkan tidak efektifnya penyelenggaraan administrasi pemerintahan, sehingga harus menunjukkan adanya keseimbangan antara unit organisasi dengan jumlah pegawai.

b. Prosedur

Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik selain memperhatikan struktur juga perlu memperhatikan prosedur yang menyangkut mekanisme, persyaratan, biaya, dan ketepatan waktu. Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dalam melayani masyarakat, sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo Nomor 503/332/426/2008 tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mempunyai mekanisme pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pemohon datang ke kantor Penanaman Modal dan Perijinan meminta informasi di petugas loket Pengambilan Blangko dan mengambil formulir untuk mendapatkan Surat Ijin.
- 2) Pemohon mengajukan formulir permohonan Surat ijin sesuai ijin yang akan diajukan dengan disertai persyaratan berkas, diajukan ke Petugas Loket Penyerahan Berkas di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan.
- 3) Petugas Loket Penyerahan Blangko melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan dan keabsahan berkas permohonan sesuai ijin yang yang diajukan. Apabila belum lengkap maka berkas persyaratan dikembalikan ke Pemohon untuk pemenuhan kelengkapan berkas persyaratan.
- 4) Setelah Kelengkapan dan keabsahan berkas sesuai dengan persyaratan, maka Petugas Loket Penyerahan Blangko melakukan pemberkasan dokumen dan

melakukan registrasi permohonan sesuai jenis perijinan pada Buku Registrasi Permohonan Perijinan.

- 5) Petugas loket Penyerahan Blangko menyampaikan berkas kelengkapan perijinan ke staf Perijinan
- 6) Apabila perijinan yang diajukan merupakan jenis perijinan yang memerlukan survey lapangan (dasar: PERBUP No.41/2008), maka Kepala Kantor memerintahkan Petugas survey untuk melakukan tinjauan lapangan sesuai surat perintah dengan tanggal dan tim yang telah ditentukan. Petugas survey terdiri dari tim yang telah ditentukan. Petugas survey terdiri dari tim teknis sesuai peruntukan permohonan perijinan.
 - a) Petugas survey melakukan tinjauan lapangan selanjutnya melakukan rapat teknis.
 - b) Apabila hasilnya memenuhi persyaratan teknis maka memberikan rekomendasi hasil survey.
 - c) Apabila hasil survey tidak memenuhi hasil persyaratan, maka disampaikan ke pemohon untuk pemenuhan persyaratan teknis dan dapat diajukan survey pada waktu yang disepakati.
 - d) Petugas survey membuat Berita Acara Hasil Surey dan melakukan pencatan hasil survey di Buku Registrasi Survey, kemudian menyampaikan hasil survey ke staf Perijinan.
- 7) Staf perijinan membuat dokumen perijinan sesuai ijin yang diajukan pemohon dan menghitung biaya retribusi. Untuk ijin reklame dan Galian Golongan C

dasar pengenaan tarifnya merupakan pajak dan perhitunganya dilakukan di Dinas Pendapatan Kabupaten Probolinggo.

- 8) Staf Perijinan menyampaikan dokumen perijinan ke Kasie Perijinan dan menyampaikan perhitungan biaya retribusi ke petugas Loker Pembayaran Retribusi.
- 9) Pemohon membayar biaya retribusi pada petugas Loker Pembayaran Retribusi dan mendapatkan bukti pembayaran. Untuk ijin reklame dan Galian Golongan C, pemohon membayar di Dispenda Kabupaten Probolinggo.
- 10) Kasie Perijinan melakukan verifikasi terhadap dokumen perijinan dan disampaikan ke Kasubbag TU untuk dilakukan verifikasi dan pemberian nomorijin yang kemudian disampaikan ke Kepala Kantor.
- 11) Kepala Kantor melakukan pengesahan dokumen perijinan dengan menandatangani dokumen perijinan dan kemudian diturunkan ke kasubbag TU dan diteruskan ke Petugas Loker Pengambilan.
- 12) Petugas Loker Pengambilan menerima dokumen perijinan priputna dan melakukan pencatatan pada Buku Register sesuai jenis perijinan.
- 13) Pemohon mengambil dokumen perijinan di petugas Loker pengambilan dengan menunjukkan bukti pembayaran.
- 14) Petugas Loker memelihara *copy* dokumen perijinan beserta lampiran berkas permohonan untuk diarsip di tempat arsip.

Mengenai mekanisme dan prosedur diatas, menurut Bapak Triyono, S. Sos selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Pemrosesan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mengatakan:

“Mekanisme permohonan perijinan di kantor ini sederhana dan mudah, pemohon tinggal mengajukan berkas permohonan perijinan ke petugas layanan, dan apabila semua berkas yang disyaratkan lengkap maka dalam satu hari tersebut sudah selesai mengurus perijinan.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 19 Januari 2012)

Sedangkan sistem pelayanan yang dipakai Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten probolinggo sebagai acuan yakni kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan memegang prinsip-prinsip penyelenggaraan PTSP meliputi :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian dalam prosedur/tatacara pelayanan, persyaratan, unit kerja dan biaya.
3. Kepastian waktu dalam pemrosesan dan penyelesaiannya.
4. Kepastian hukum, proses, biaya dan waktu harus mengikuti aturan yang berlaku.
5. Kemudahan akses, melalui ketersediaan informasi dan pelayanan aparat.
6. Kenyamanan, memiliki ruang pelayanan dan sarana prasarana yang memadai dan nyaman bagi pemohon.
7. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas layanan.

Adapun tugas pokok PTSP: memberikan pelayanan perijinan dan non perijinan yang menjadi kewenangan Pemda (termasuk didalamnya mengelola administrasi) dengan mengacu prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan keamanan berkas. Sedangkan kewenangan PTSP (pelayanan terpadu satu pintu) itu sendiri meliputi :

1. Menyederhanakan prosedur perijinan.
2. Menyederhanakan persyaratan, jumlah dan jenis perijinan yang dilayani.
3. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait.
4. menandatangani perijinan.

Seperti yang telah diungkapkan Bapak Triyono, S. Sos selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Pemrosesan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mengatakan:

“Sistem Perijinan disini diberi istilah *One Stop Service* atau lebih dikenal dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana semua pengurusan ijin jadi satu dalam kantor ini, mulai dari proses pengelolaannya dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Kalau istilah satu atap itu terdiri dari beberapa lembaga sedangkan satu pintu hanya satu lembaga.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 19 Januari 2012)

Sedangkan menurut Bapak Suryoto selaku *back office* (petugas proses perijinan) mengatakan bahwa:

“Proses perijinan disini sesuai alur SOP yang sudah ditentukan, dan pengurusan perijinan lebih mudah yang sekarang karena satu alur.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 25 Januari 2012)

Hal ini juga dipertegas oleh salah satu responden yang bernama bapak Didik mengurus perijinan CV Jasa konsultan, yang juga berpendapat tentang mekanisme dan persyaratan di kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo bahwa:

“Proses pengurusan perijinan di kantor ini cukup cepat dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapat ijin juga lebih mudah dibanding dulu sebelum ada kantor ini berdiri, kemarin saya sudah memasukkan berkas dan hari ini saya hanya mengambil surat ijin yang sudah selesai.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Sedangkan bapak Baharuddin selaku pemohon ijin juga berpendapat:

“Prosedur yang diajukan biasa saja, saya tidak keberatan memenuhi syaratnya. Karena bagaimanapun mau tidak mau ya harus mengikuti aturan. Sebelum ada kantor ini saya dulu juga diajukan persyaratan yang hampir sama cuma beda blangko.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Namun tidak semua pemohon ijin merasa puas akan mekanisme pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo seperti yang diutarakan bapak Andik salah satu responden yang memperpanjang HO:

“..... prosesnya rumit, persyaratannya juga sulit, namun lebih enak sekarang proses ijinnya. Dulu saya mengajukan SIUP dan HO di 2 tempat yang berbeda bolak balik tidak efisien.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Mengenai biaya pelayanan penerbitan ijin pada kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yakni sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo yang diterbitkan untuk dasar pengenaan tarif/retribusi. Besar pengenaan tarif/retribusi berbeda-beda disesuaikan dengan jenis ijin dan golongan yang diajukan. Seperti jenis ijin IMB, HO, SIPD, Ijin Reklame, SIURM, Ijin Usaha Hotel, Surat Ijin Usaha, Penangkapan, Pengolahan, dan Budidaya Ikan, dan Ijin Usaha Bilyard perhitungan tarif/retribusi berdasarkan rumus dan ketentuan yang ada. Sedangkan untuk TDG dikenai tarif/retribusi berdasarkan kategori golongan yakni gudang kecil, gudang menengah, dan gudang besar. Biaya yang dikeluarkan mulai dari Rp50.000,- hingga Rp300.000,-. Dan untuk TDI tidak dikenakan biaya. Namun ada juga jenis ijin yang semula dikenakan biaya sekarang sudah tidak dikenakan biaya seperti pelayanan penerbitan SIUP, TDP, dan IUJK.

Tarif/retribusi yang dikenakan kepada pemohon ijin mendapat berbagai tanggapan. Salah satunya dari ibu Utami mengatakan bahwa:

“..... mengenai biaya, saya disini mengurus TDP tidak dikenai biaya sama sekali. Saya rasa ini salah satu kemajuan yang baik, dengan begitu masyarakat yang ingin mendaftarkan usahanya tidak terbebani oleh biaya yang mungkin orang pikir mengurus di kantor perijinan mahal dan susah”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Sedangkan bapak Andik berpendapat mengenai biaya yang dikenakan dalam pengurusan ijin:

“Saya dikenai biaya Rp 331.000,- mengurus HO, sama biaya administrasi Rp 30.000,- dan materai Rp 6.500,-. Menurut saya biaya yang dikenakan ya standart aja tidak terlalu mahal.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Adapun waktu penyelesaian pekerjaan dalam batasan hitungan bahwa pelanggan telah melengkapi berkas persyaratan. Adapun waktu penyelesaian dimulai dari pelanggan memasukkan permohonan sampai dengan terbitnya surat ijin berdasarkan standar pelayanan publik prosedur perijinan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Waktu Penyelesaian dan Masa Berlaku

NO	Jenis Ijin	Waktu selesai (Hari Kerja)	Masa Berlaku	Keterangan
1	2	3	4	5
1	Ijin Mendirikan Bangunan	5 Hari	Selamanya	Dilakukan survey lokasi
2	Ijin Usaha Jasa Kontruksi	3 Hari	3 tahun	Dilakukan survey lokasi
3	Ijin Gangguan HO	10 Hari	1 tahun	Dilakukan survey lokasi
4	Surat Ijin Penambangan Daerah (SIPD)/ Galian Golongan C	10 hari	1 tahun	
5	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) 5.1. SIUP Kecil 5.2. SIUP Menengah 5.3. SIUP Besar	1 hari	5 tahun	

1	2	3	4	5
6	Tanda Daftar Perusahaan (TDP) 6.1. TDP Perorangan 6.2. TDP CV 6.3. TDP Pereroan Terbatas (PT) 6.4. TDP Koperasi 6.5. TDP BUMD / BUMN 6.6. TDP Badan Usaha Lain	1 hari	5 tahun	
7	Tanda Daftar Gudang	1 hari	5 tahun	
8	Tanda Daftar Industri	1 hari	5 tahun	
9	Ijin Reklame	1 hari	Sesuai ijin	
10	Surat Ijin Usaha Perikanan	3 hari	1 Tahun	Dilakukan survey Lokasi
11	Surat Ijin Usaha Rumah Makan (SIURM)	1 hari	1 tahun	Dilakukan survey Lokasi
12	Usaha Hotel Dengan Tanda Bunga Melati	7 hari	3 tahun	Dilakukan survey Lokasi
13	Surat Ijin Penangkapan Perikanan	3 hari	1 Tahun	Dilakukan Survey Lokasi
14	Surat Ijin Pengolahan Ikan	3 hari	1 Tahun	Dilakukan Survey Lokasi
15	Surat Ijin Budidaya Ikan	3 hari	1 Tahun	Dilakukan Survey Lokasi
16	Surat ijin Usaha Bilyard	3 hari	3 Tahun	Dilakukan Survey Lokasi

Sumber: Dokumen Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo 2011

Tabel di atas menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pengurusan ijin tercepat maksimal 1 hari kerja sedangkan paling lama 10 hari kerja jika berkas dan persyaratan yang diajukan lengkap dan benar. Mengenai waktu penyelesaian perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo peneliti mengetahui dari hasil wawancara dengan beberapa responden, diantaranya responden selaku pemohon ijin yang bernama bapak Baharudin mengatakan:

“ Saya 12 hari mengurus IMB karena masih menunggu gambar. Waktu yang diperlukan ijin IMB ya wajar-wajar saja soalnya memang harus menunggu gambar dalam mengajukan persyaratan dan survey lokasi.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Sedangkan Bapak Andik selaku responden yang peneliti wawancarai mengatakan:

“Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan saya cepat hanya sehari saja sudah selesai.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa penyelesaian pengajuan pelayanan perijinan yang dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sudah sesuai ketentuan, namun yang mengenai IMB yang penyelesaiannya melebihi batas waktu yang ditentukan karena pemohon masih belum bisa melengkapi persyaratan dikarenakan menunggu gambar yang belum ada.

c. Tingkah laku

Upaya untuk peningkatan produktivitas kerja aparatur pemerintah daerah serta dalam pencapaian tujuan organisasi, salah satu aspek terpenting yang perlu diperhatikan yakni tingkah laku. Kelancaran tugas dan pekerjaan para pegawai yang ada di dalam organisasi ditentukan oleh tingkah laku pegawai yang meliputi berbagai klasifikasi sikap. Sikap menghadapi pekerjaan, antar pegawai perlu dibina terutama pada pelayanan perijinan yang melayani masyarakat secara langsung. Sikap pegawai dalam melayani masyarakat yang mengajukan proses perijinan perlu dibina sedemikian rupa agar tercipta kualitas pelayanan yang maksimal. Adapun klasifikasi sikap di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo berdasarkan standar pelayanan publik prosedur perijinan yang terdiri dari:

- 1) Disiplin
- 2) Tanggung Jawab
- 3) Jujur
- 4) Kerja sama
- 5) Prakarsa atau Inisiatif
- 6) Teliti
- 7) Komunikatif
- 8) Sopan
- 9) Ramah dan Bersahabat terhadap pemohon

Dalam membina tingkah laku pegawai ada yang memerlukan peraturan dimana didalamnya memuat pokok-pokok kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati atau dilanggar. Mengenai ketentuan sikap pegawai yang telah dicantumkan pada standar pelayanan publik prosedur perijinan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, Bapak Hari selaku Subag Tata Usaha dan Kepegawaian di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“Tingkah laku yang dibina pegawai disini antara lain mengenai kedisiplinan dan sikap melayani atau etika pelayanan. Setiap bulan dilakukan evaluasi pegawai mengenai kedisiplinan seperti datang tepat waktu atau tidak, lalu dalam pelayanan kepada masyarakat yang mengajukan perijinan dibina mengenai etika menghadapi pemohon ijin tentang keramahan dan kesopanan. Disini dalam sebulan dua kali dilakukan meeting semua pegawai, dimana membahas evaluasi dan apa saja yang berkaitan dengan kantor.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Januari 2012)

Lebih Lanjut Bapak Hari selaku Subag Tata Usaha dan Kepegawaian di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo menyatakan:

“Jika dalam hasil evaluasi seperti dilihat dari daftar absensi ada pegawai yang sering datang terlambat atau sering tidak masuk dan sebagainya, maka akan diberi peringatan apabila tidak ada perubahan maka akan diberi sanksi. Kalau Pelatihan khusus tidak ada, namun bila ada yang tidak disiplin langsung dibuatkan peraturan tertulis. Dan untuk yang langsung memberikan pelayanan kepada pemohon ijin disini sistemnya *rolling*, agar semua pegawai dapat merasakan atau mengerti cara melayani pemohon ijin, yang sebelumnya sudah diberi pelatihan dasar etika pelayanan.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Januari 2012)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkah laku yang dipantau di kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yakni salah satunya mengenai kedisiplinan dengan mengevaluasi melalui daftar hadir. Jika ada yang tidak disiplin pada mulanya akan diperingatkan, bila masih tidak disiplin maka akan dibuat peraturan tertulis dan dikenai sanksi. Sedangkan sikap pegawai terhadap pemohon ijin pada dasarnya semua pegawai diberi pelatihan dasar mengenai etika pelayanan, sehingga semua pegawai yang ada di Kantor Penanaman Modal dan perijinan siap apabila ditempatkan pada bagian pelayanan langsung terhadap pemohon, yang sesuai dengan sistem di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yakni *rolling* dimana pegawai yang melayani pemohon perijinan secara langsung bergantian dengan pegawai yang lain

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, tingkah laku pegawai di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo cukup ramah terlihat pada saat petugas melayani pemohon ijin nampak begitu sabar menjelaskan syarat yang harus dipenuhi, memperhatikan pemohon ijin dan sesekali senyum. Pada saat masuk ke dalam kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo pemohon ijin atau masyarakat yang akan

mengurusi perijinan disambut oleh polisi pamong praja yang bertugas menjaga keamanan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan. Lalu ditanyai keperluan datang ke kantor tersebut. Setelah itu pemohon ijin dikasih tau informasi dan diarahkan kepada pegawai atau petugas loket pendaftaran. Petugas loket lalu bertanya terlebih dahulu kepada pemohon, pemohon ditanya mau mengurus apa dengan sikap yang ramah, sopan dan tersenyum dalam melayani masyarakat pemohon ijin. Sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap pemohon ijin yang mendapatkan pelayanan perijinan.

Jika semua pegawai yang bertugas di pelayanan sedang penuh, pemohon ijin dipersilahkan menunggu. Sambil menunggu giliran, polisi pamong praja mengajak bicara pemohon ijin baik mengenai ijin yang akan diurus ataupun berbicara sekedar basa basi menanyakan tempat tinggal dan lain-lain. Dari pengamatan peneliti pada saat proses menunggu tersebut terjadi interaksi antara pemohon ijin dengan polisi pamong praja dimana pemohon ijin juga menanyakan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dan dari situ polisi pamong praja tersebut memberikan arahan dan gambaran. Seperti yang dikatakan polisi pamong praja yang bertugas menjaga keamanan bernama Saiful di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan bahwa:

“Saya disini ditugaskan menjaga keamanan, selain itu juga ikut membantu-membantu menanyakan kepada yang mau mengurus ijin. Biasanya pemohon ijin yang kesulitan saya beri gambaran mengenai apa yang akan nantinya dilakukan.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 1 Februari 2012)

Peneliti juga mewawancarai responden yang mengajukan ijin mengenai sikap para pegawai atau petugas yang ada di Kantor Penanaman Modal dan

Perijinan Kabupaten Probolinggo. Salah satu responden yang bernama Bapak Didik mengatakan:

“..... Petugas disini ramah-ramah, sopan, pelayanannya memuaskan dan juga cepat.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Hal diatas juga dipertegas dengan pendapat Ibu Utami yang mengatakan bahwa:

“Secara keseluruhan pelayanannya baik, mbak-mbak yang melayani juga ramah. Jadi lebih nyaman mengurus ijinnya.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa sikap pegawai atau petugas yang melayani dalam proses perijinan baik. Tidak hanya dari dua responden diatas saja, peneliti juga mewawancarai responden-responden lainnya dan apa yang dikatakan rata-rata sama dengan dua kutipan wawancara responden diatas. Mereka mengatakan pelayanan di kantor ini baik dan yang melayani sikapnya bersahabat. Namun dari pengamatan peneliti ada ketidakcocokan antara peran dan fungsi petugas Satpol PP dengan yang telah dilakukan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Petugas Pamong Praja mempunyai peran dan fungsi untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan Peraturan Daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum serta katentruman masyarakat, sedangkan pada kenyataan dilapangan peneliti melihat bahwa petugas pamong praja tidak hanya menjaga keamanan dan ketertiban melainkan turut serta dalam membantu petugas perijinan seperti membukakan pintu dan menanyakan langsung keperluan pemohon ijin. Hal tersebut menyimpang dari peran dan fungsi sebagai pamong praja.

d. Sarana dan Prasarana

Pada suatu organisasi sarana dan prasarana merupakan faktor kelancaran di dalam pelaksanaan pekerjaan, karena tanpa sarana dan prasarana yang memadai akan berpengaruh pada proses kerja pegawai. Sarana dan prasarana yang ada akan dapat memotivasi pegawai sehingga dapat menimbulkan semangat kerja pegawai. Sarana dapat diartikan sebagai segala jenis peralatan yang dimiliki organisasi dan dipakai untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka mengemban dan mencapai misi organisasi yang bersangkutan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses.

Sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan keahlian pegawai dapat menunjang suatu organisasi, terutama organisasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perijinan diperlukan sarana dan prasarana penunjang yang memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan perijinan yang dilaksanakan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan.

Adapun sarana dan prasarana tersebut yaitu:

- 1) Sarana dan prasarana utama pelayanan publik yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo terdiri atas:
 - a) Gedung Perkantoran beralamat di Jl. Raya Dringu No.45 telp. (0335) 424175 Kabupaten Probolinggo.
 - b) Ruang Tunggu Pemohon (Masyarakat) dilengkapi dengan AC
 - c) Loker Perijinan (Loker Pengambilan Blangko/formulir, Loker Penyerahan Berkas, Loker Pembayaran Retribusi, dan Loker Pengambilan Ijin).

- d) Ruang Pemrosesan Perijinan
 - e) Ruang Staf
 - f) Ruang Kepala Kantor
 - g) Ruang Kasubag TU dan Kepala Seksi
 - h) Ruang Pertemuan
 - i) Ruang Arsip
 - j) Musholla
 - k) Parkir yang cukup luas
 - l) Toilet
- 2) Sarana Perkantoran
- a) Mobil Dinas 1 unit
 - b) Mobil Operasional 1 unit
 - c) Sepeda Motor 4 unit
 - d) Komputer 9 unit
 - e) Laptop 6 unit
 - f) Printer 6 unit
 - g) Pesawat Telepon dan Faximili 1 unit
 - h) AC
 - i) Kotak Saran

Dari Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, hasil pengamatan peneliti menunjukkan sarana dan prasarana yang ada cukup baik didukung letak kantor yang strategis tepat di pinggir jalan raya. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten

Probolinggo mempunyai tempat parkir yang luas, terdapat 2 tempat parkir di depan kantor dengan disamping kantor yang khusus untuk motor pegawai maupun pemohon yang mengurus proses perijinan. Di dalam kantor bagian depan merupakan tempat utama pelayanan publik yang terdiri dari ruang tunggu pemohon yang dilengkapi AC, 3 loket perijinan yaitu loket pengambilan blangko/formulir, loket penyerahan berkas, loket pembayaran retribusi dan pengambilan ijin. Di ruang tunggu pemohon terdapat beberapa kursi untuk tempat duduk pemohon apabila sedang antri dan menunggu giliran. Dan tepat didepan tempat duduk pemohon yang antri menunggu giliran, terdapat meja dan kursi dimana ditempati oleh petugas perijinan yang bertugas memberikan informasi mengenai masalah prosedur, persyaratan dan lain sebagainya dan juga kursi untuk pemohon yang meminta informasi.

Selanjutnya dipojok dekat loket perijinan terdapat kotak saran berwarna cokelat terbuat dari kayu setinggi kurang lebih 1 meter dimana kotak saran tersebut diperuntukkan bagi pemohon yang ingin memberikan kritikan maupun saran. Mengenai kebersihan di ruang pelayanan cukup bersih dan AC yang ada di ruangan tersebut dinyalakan dengan suhu yang sesuai tidak terlalu dingin sehingga pemohon yang menunggu tidak gerah dan merasa nyaman. Seperti yang diungkapkan pemohon ijin salah satunya Bapak Baharudin mengatakan bahwa:

“Fasilitasnya baik, ruang tunggu juga sudah enak. Menurut saya sudah cukup belum perlu perbaikan.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Selanjutnya menurut Ibu Utami selaku pemohon ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan mengatakan:

“..... sudah bagus tempatnya, nyaman, sejuk, fasilitas juga sudah memadai”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Namun diruangan kantor staf, peneliti melihat kebersihan dan keindahan pada ruangan kantor kurang, peneliti melihat masih ada sarang laba-laba di sudut tembok dan warna temboknya juga agak kusam. Sedangkan di toilet peneliti mengamati bahwa toilet yang disediakan kurang layak untuk digunakan, ketika peneliti masuk melihat lantai toilet yang kotor, dinding porselain ditumbuhi lumut, air kran tidak keluar, dan isi bak air juga tinggal sedikit. Sebelumnya peneliti minta izin ke toilet dan diarahkan pegawai untuk jalan menuju toilet dan pegawai tersebut sudah memberikan informasi kepada peneliti bahwa:

“Silahkan mbak kalau mau ke toilet tapi airnya kayaknya habis krannya masih rusak.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 2 Februari 2012)

Pada awalnya peneliti mengira bahwa airnya saja yang habis ternyata kondisi toiletnya seperti yang sudah diceritakan sebelumnya kotor dan kurang memadai. Peneliti sudah mengambil gambar kondisi toilet bisa dilihat pada lampiran.

Sarana dan prasarana lainnya yaitu musholla, ukuran musholla cukup tidak terlalu kecil. Letaknya di belakang kantor dekat parkir motor. Kondisinya cukup baik. Di dalam kantor ada pintu belakang yang menuju ke musholla sehingga pegawai tidak usah keliling lewat depan kantor. Selain itu mengenai peralatan kantor seperti komputer, printer, telp, dll. yang ada disana kondisinya masih baik dan layak pakai.

2. Dampak Reformasi Administrasi

a. Kesederhanaan

Pengurusan pelayanan perijinan di Kabupaten Probolinggo mengacu pada keputusan Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo Nomor 503/332/426.404/2008 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Sebagai pelaksana pelayanan perijinan, Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mempunyai unit pelayanan yang pelaksanaannya disebut petugas pelayanan perijinan yang sampai saat ini melayani 16 ijin. Guna mengetahui pelaksanaan pengurusan pelayanan perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, maka telah dilaksanakan observasi dan wawancara langsung di lokasi unit pelayanan perijinan yang terletak di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Jl. Raya Dringu No. 45 Dringu - Probolinggo.

Pelayanan pengurusan perijinan di Kantor Penanaman Modal dan perijinan Kabupaten Probolinggo menganut sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan sistem ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi jika ada masyarakat yang ingin memiliki ijin tinggal. Dasar dan tujuan penyelenggaraan PTSP adalah untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perijinan dan non perijinan dalam bentuk percepatan waktu pelayanan, menekan biaya pelayanan, dan menyederhanakan persyaratannya. Dalam mencermati

pengurusan perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, proses pengurusan surat ijin yang merupakan tanda bukti ijin yang dikeluarkan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada prosedur pelayanan dengan memenuhi syarat dan perlengkapan yang telah ditentukan sesuai bidang pelayanan perijinan yang diinginkan. Persyaratan setiap bidang perijinan tidak sama ada dua persyaratan yang harus dipenuhi pemohon yakni persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Persyaratan administratif berupa formulir, surat keterangan, gambar konstruksi, fotocopy data diri dan sejenisnya. Sedangkan persyaratan Teknis seperti dilakukannya survey lapangan oleh petugas Kantor Penanaman Modal dan Perijinan dan instansi terkait. Namun tidak semua bidang pelayanan perijinan persyaratannya harus memenuhi persyaratan teknis, seperti SIUP, TDP, TDG, TDI, dan Ijin Reklame.

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan permohonan perijinan sudah sesuai apa saja yang harus dilakukan dengan prosedur yang berlaku. Dimulai dari pengambilan formulir di loket hingga penyerahan blanko, dan pengambilan dokumen perijinan semua sudah tercantum di standar pelayanan publik prosedur perijinan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Dalam proses permohonan perijinan hingga selesai tampak bahwa masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama dalam pelayanan kepengurusan ijin. Tanpa membedakan status, semua pemohon ijin yang datang antri menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan. Dan waktu penerbitan dokumen perijinan yang dikeluarkan tidak sampai melampaui batas

waktu yang ditentukan, kecuali berkas atau persyaratan yang ditentukan belum lengkap. Hasil peneliti mewawancarai Ibu Utami responden pemohon ijin mengenai hal tersebut diatas mengatakan:

“Saya 3 hari mengurus TDP, hari pertama hanya mengambil blanko dan minta informasi saja, hari kedua menyerahkan blanko sama dicek semua kelengkapan dan sudah benar, lalu saya disuruh balik hari ini untuk mengambil surat ijinnya”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Lebih lanjut Ibu Utami mengatakan mengenai proses kepengurusan ijinnya sebagai berikut:

“Hari pertama saya datang ke kantor ini lalu disambut dengan polisi pamong praja dan ditanyai keperluannya apa, lalu saya disuruh menunggu sebentar karena petugas yang lain masih melayani pemohon lainnya. Dan ketika giliran saya polisi pamong praja tadi menyuruh saya ke petugas *front office*, disitu saya dijelaskan mengenai persyaratan apa saja yang harus dipenuhi.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur yang dilaksanakan oleh petugas di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo cukup sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan sesuai dengan prosedur perijinan yang berlaku yang telah mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Dan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo dengan Keputusan Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo Nomor 503/322/426.404/2008 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

b. Kejelasan

Aspek kejelasan dalam pemberian pelayanan perijinan merupakan salah satu syarat kesuksesan dari adanya reformasi administrasi pemerintah daerah di bidang pelayanan publik. Adapun kejelasan yang dimaksud meliputi persyaratan baik teknis maupun administratif, jadwal waktu penyelesaian serta apa saja yang menjadi hak dan kewajiban dari pemohon layanan maupun yang memberikan pelayanan. Kejelasan Informasi mengenai pelayanan perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dapat diamati dari cara petugas menyampaikan informasi mengenai prosedur, persyaratan perijinan yang harus dipenuhi, dari hasil pengamatan peneliti melihat petugas yang memberikan arahan maupun penjelasan informasi bahwa petugas menyampaikannya runtut dari awal hingga akhir sesuai dengan ketentuan persyaratan yang tertera pada formulir/blanko perijinan yang diajukan. Baik itu memberikan informasi mengenai pelayanan teknis maupun administratif pelayanan perijinan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Didik responden pemohon ijin mengenai kejelasan proses perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo:

“.....prosedurnya jelas, saya rasa persyaratan yang diajukan juga sesuai dengan perijinan yang diajukan. Petugasnya juga enak menjelaskan tidak berbelit-belit dan ngasih informasinya juga runtut.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Namun dari hasil pengamatan peneliti tidak semua sama apa yang terlihat oleh peneliti mengenai penjabaran yang sudah diungkapkan dengan hasil wawancara responden. Salah satu responden Bapak Solehudin selaku pemohon

ijin mengungkapkan hal berbeda dengan pengamatan peneliti yakni mengatakan bahwa:

“Saya kesini sudah 3 kali bolak-balik ngurus persyaratan, kemarin petugasnya ga bilang kalo suruh pakai foto. Sekarang baru bilang, harusnya semua petugas ngasih informasi yang jelas, memang yang kemarin saya bukan dilayani sama petugas yang hari ini, petugasnya ganti. Kalau seperti ini saya merasa rugi karena harus bolak-balik, rumah saya juga cukup jauh dari sini.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Sedangkan Bapak Baharudin juga mengatakan ketidakjelasan informasi yang diberikan, pada saat diwawancarai mengatakan:

“Mengenai informasi yang dijelaskan mbaknya kurang detail, saya balik lagi kesini karena mengurus fotokopi yang kemarin belum dilegalisir. Kemarin tidak dibilangi, saya tidak tahu kalau harus dilegalisir.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa ternyata masih ada petugas yang dalam menyampaikan informasi terutama mengenai persyaratan yang harus dipenuhi belum jelas dalam artian informasi yang diberikan hanya secara umum dan kurang mendetail. Hal ini perlu menjadi masukan kepada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo agar semua pegawai terutama yang berada di *front office* ditingkatkan kemampuannya dalam hal menyampaikan informasi dengan jelas dan detail, sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik datang ke kantor untuk melengkapi berkas yang tidak dilegalisir atau menyertakan foto akibat dari lalainya petugas dalam menyampaikan informasi.

Selain menyampaikan informasi perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, Pemerintah Kabupaten Probolinggo melalui Kantor Penanaman Modal dan Perijinan terus melakukan berbagai upaya untuk memberikan pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat tentang

pentingnya mengurus perijinan usahanya. Salah satu upaya tersebut adalah dengan menggelar sosialisasi tata cara pengurusan perijinan di daerah-daerah yang masuk ke dalam wilayah Kabupaten Probolinggo. Sosialisasi tersebut diadakan setiap 3 bulan sekali. Dalam kegiatan sosialisasi tersebut, terdapat fasilitas pengurusan perijinan bagi masyarakat yang ingin mengurus ijin usahanya. Selain itu juga menyediakan informasi perijinan melalui situs web kantor ini di www.ijininvestasi.com. Di dalam situs tersebut terdapat profil mengenai Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dan terdapat informasi seperti persyaratan dalam mengurus perijinan sesuai dengan kriteria perijinan yang diinginkan.

Sementara Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo M. Sjaiful Effendy mengatakan:

“Sosialisasi ini dimaksudkan agar masyarakat tahu dan mengerti tentang macam perijinan yang menjadi kewajibannya serta bagaimana cara masyarakat mengurus ijin yang benar. Selain itu juga supaya masyarakat mengetahui cara perhitungan nilai beban biaya pajak dan retribusi yang harus dibayar.”
(Wawancara dikutip dari http://www.probolinggokab.go.id/site/index.php?Option=com_content&task=view&id=5570&Itemid=92, diakses tanggal 21 Januari 2012).

Pelayanan yang berkualitas harus siap menerima kritikan maupun saran serta mampu menyelesaikan masalah dengan baik. Begitu pula dengan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang menyediakan kotak saran di area ruang pemrosesan perijinan tepatnya terletak di area ruang tunggu dekat loket perijinan. Kotak tersebut berfungsi sebagai salah satu media untuk menyampaikan kritik dan saran bagi pemohon ijin. Selain itu kotak tersebut juga bisa sebagai wadah untuk menampung berbagai keluhan maupun pertanyaan yang

nantinya dapat membangun kinerja pelayanan yang berkualitas. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hari selaku Subag Tata Usaha dan Kepegawaian di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mengatakan:

“Bagi pemohon yang ingin menyampaikan kritik dan saran, di kantor ini menyediakan kotak saran yang letaknya di *front office*. Nanti kalau ada kritikan dan saran dari pemohon ijin akan dibahas dan dicarikan solusinya apabila terdapat masalah terutama yang menyangkut pelayanan, hal tersebut akan dibicarakan pada saat *meeting* yang rutin diadakan di kantor ini.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Januari 2012)

Lebih lanjut Bapak Hari mengatakan bahwa:

“Sejauh ini masih jarang pemohon ijin memberikan kritikan dan saran. Dulu pernah ada tapi menyangkut ijin usaha tetangganya yang dirasa mengganggu ketenangan warga setempat.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Januari 2012)

Kesimpulan dari penjabaran diatas dapat dikatakan bahwa kejelasan mengenai pelayanan perijinan terutama di Kabupaten Probolinggo cukup baik, Kantor Penanaman Modal dan Perijinan sudah memfasilitasi untuk mempermudah pemohon ijin untuk mendapatkan informasi mengenai perijinan dengan salah satunya telah melakukan sosialisasi di daerah-daerah yang masih termasuk kawasan Kabupaten Probolinggo. Selain itu juga Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo menyediakan kotak saran yang berfungsi untuk menampung aspirasi masyarakat terutama bisa membantu dalam hal kejelasan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor tersebut.

c. Akurasi

Akurasi merupakan salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan dalam pelayanan perijinan. Keakurasian mengandung arti mengenai sasaran, mencapai tujuan, ketelitian dan kebebasan salah dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Keakuratan petugas pelayanan perijinan dalam menangani masyarakat yang mengajukan permohonan tentang perijinan sangat menentukan bagi kepuasan masyarakat penerima pelayanan, untuk itu dibutuhkan pedoman agar hasil pekerjaan sesuai prosedur dan dapat memuaskan. Selain itu akurasi pelayanan merupakan tolak ukur dari tingkat kualitas pelayanan sebagai bentuk keluaran reformasi Pemerintah Daerah khususnya pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Akurasi pelayanan perijinan merupakan faktor yang penting agar pemohon ijin tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Pada pelayanan perijinan seperti penerbitan dokumen perijinan, pemberian informasi dan lain sebagainya yang akan diterima publik atau masyarakat yang mengajukan perijinan harus dengan benar, tepat, dan sah. Dalam mengetahui ketepatan dan keakuratan pelayanan perijinan harus melalui pemeriksaan berkas administrasi yang lengkap. Tentunya untuk menciptakan data yang akurat dan tidak ada kesalahan harus mengacu pada prosedur teknis standar pelayanan publik prosedur perijinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suryoto selaku *back office* (petugas proses perijinan) di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“Selama ini tidak pernah ada pemohon yang komplain mengenai dokumen yang diterbitkan salah cetak atau salah identitas, yang diakibatkan atas kelalaian petugas Kantor ini. Kalaupun ada biasanya pada pemohon yang salah mengisikan pada berkas yang diajukannya. Disini kita semaksimal mungkin mengupayakan agar tidak terjadi kesalahan pada dokumen yang dikeluarkan, semua yang diketik di dokumen sesuai dengan berkas pemohon.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 25 Januari 2012)

Jadi dari hasil wawancara diatas menyebutkan bahwa hingga saat ini Kantor Penanaman Modal dan Perijinan belum pernah menerbitkan dokumen yang salah ketik atau salah yang diakibatkan atas kelalaian petugas kantor. Meskipun pernah ada hal kesalahan tersebut, dikarenakan kesalahan pada pemohon sendiri seperti kurang teliti pada saat penulisan di berkas dan sebagainya. Hal ini dipertegas oleh responden pemohon ijin yang bernama Ibu Utami yang mengatakan:

“..... selama ini tidak ada kesalahan pada dokumen yang saya pernah urus disini. Identitas yang dicantumkan semuanya benar, sama seperti berkas yang saya kasihkan disini.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012)

Dengan penjelasan dari Ibu Utami dapat disimpulkan bahwa akurasi di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sangat baik terbukti dengan tidak ada kesalahan pada produk yang dikeluarkan karena kelalaian petugas di kantor tersebut.

d. Keamanan dan Kenyamanan

Setiap anggota masyarakat berhak atas pelayanan umum (*public services*) bidang perijinan yang layak. Maka dari itu kualitas pelayanan terhadap masyarakat perlu mendapat perlindungan dari pemerintah, karena masyarakat tentunya berhak atas pelayanan yang aman dan nyaman. Sehingga keamanan dan kenyamanan pada sebuah kantor khususnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat selaku pengguna jasa layanan publik sangat perlu diperhatikan. Kebutuhan keamanan salah satunya bisa dipenuhi dengan metode yang sederhana seperti penggunaan *cctv* maupun dengan penjagaan langsung dari petugas

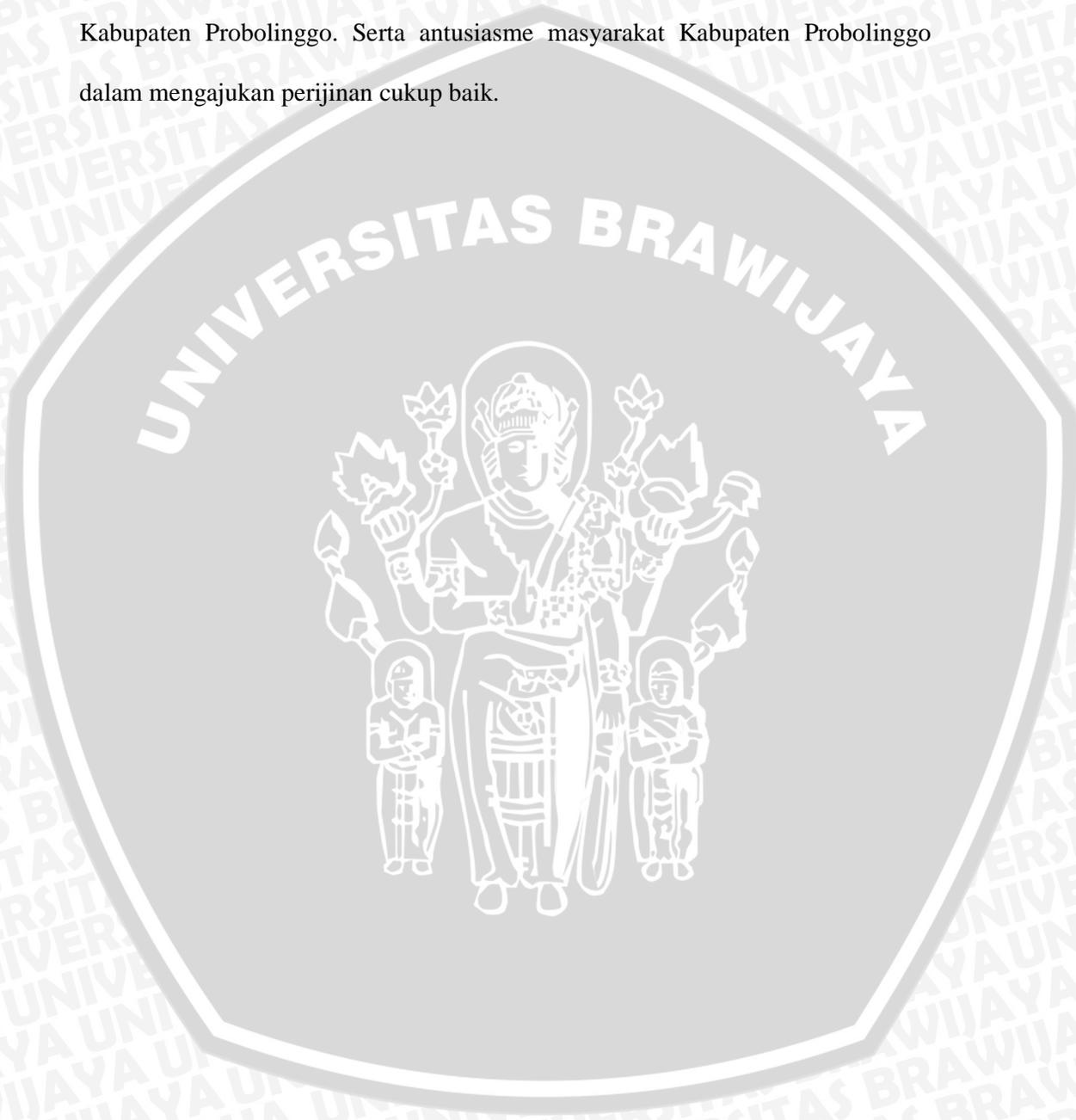
keamanan. Sedangkan kenyamanan bisa berupa situasi yang ditimbulkan dari proses kegiatan yang dilakukan dengan fasilitas yang ada.

Pada kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo keamanan dan kenyamanan yang ada berupa fasilitas yang ada di kantor tersebut dengan produk yang dikeluarkan atau dokumen perijinan yang diterbitkan terpenuhi keamanan dan kenyamanannya. Adapun fasilitas yang menunjang keamanan di kantor tersebut yakni antara lain di dalam kantor tersebut terdapat polisi pamong praja yang bertugas menjaga keamanan, tempat parkir dilengkapi *cctv*, serta terjaminnya legalitas dokumen perijinan. Sedangkan pada kenyamanan terdapat ruang tunggu yang disertai AC, pelayanan yang cepat, petugas yang ramah, dan lain-lain. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari Bapak Triyono, S. Sos selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Pemrosesan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang mengatakan:

“Kenyamanan dan keamanan yang didapat oleh pemohon ijin yakni legalitas terpenuhi. Dokumen perijinan yang diterbitkan dijamin legalitasnya dimana dokumen tersebut bisa digunakan oleh pemohon ijin untuk mengembangkan usahanya. Dokumen tersebut bisa dipakai sebagai syarat atau jaminan di bank untuk mendapatkan dana dari koperasi.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 19 Januari 2012)

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yakni berupa fasilitas dari kantor tersebut dalam proses perijinan dengan dijaminnya legalitas dokumen yang diterbitkan. Selain itu dampak dari Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan terutama pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo jika dilihat dari tabel dibawah ini apabila diambil rata-rata, yang mengajukan ijin sekitar dua

ratusan orang setiap bulan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat percaya dan nyaman dalam mengajukan perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Serta antusiasme masyarakat Kabupaten Probolinggo dalam mengajukan perijinan cukup baik.



Tabel 5 Data Realisasi Penerbitan Perijinan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

No	Jenis Perijinan	Dasar Hukum	Tentang	Jumlah Penerbitan Ijin pada bulan Juli 2011 sampai bulan Januari 2012						
				Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Ijin Mendirikan Bangunan	Perda No. 06 / 2005	Ijin Mendirikan Bangunan	32	27	28	31	21	32	25
2.	Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	Perda No. 06 / 2003	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	6	4	7	4	5	4	4
3.	Ijin Gangguan (HO)	Perda No. 07 / 2005	Ijin Gangguan (HO)	40	46	20	18	15	18	24
4.	Surat Ijin Penambangan Rakyat (SIPR) / Galian Gol.C	Perbub No. 29 / 2011	Ijin Pertambangan Rakyat						3	3
5.	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	Perda No. 13 / 2006	Retribusi Perijinan di Bidang Indag							
	- SIUP Kecil			81	50	46	57	62	57	122
	- SIUP Menengah			6	4	7	2	3	2	5
	- SIUP Besar							1	1	
6.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Perda No. 13 / 2006	Retribusi Perijinan di Bidang Indag							
	- T DP Perorangan			68	48	47	50	40	50	109
	- TDP CV			9	8	4	6	12	4	8
	- TDP Perseroan Terbatas (PT)			3	2	4	2	3	5	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	- TDP Koperasi			3		1	3	2	4	2
	- TDP BUMD / BUMN									
	- TDP Badan Usaha Lain (BUL)									
7.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	Perda No. 13 / 2006	Retribusi Perijinan di Bidang Indag	1	2		3	1	1	3
8.	Tanda Daftar Industri (TDI)	Perda No. 13 / 2006	Retribusi Perijinan di Bidang Indag	5	2		2	1	4	4
9.	Ijin Reklame	Perda No. 05 / 2005	Pajak Reklame	11	21	7	23	13	11	8
10.	Surat Tanda Pendaftar Usaha Waralaba (STPUW)	Perda No. 16 / 1997	Waralaba				1			
11.	Surat Ijin Usaha Rumah Makan (SIURM)	Perda No. 08 / 1997	Usaha Rumah Makan		1					
12.	Ijin Usaha Hotel	Perda No. 04 / 2006	Retribusi Perijinan di Bidang Pariwisata							
13.	Surat Ijin Usaha Hiburan Umum (Billyard)	Perda No. 18 / 1997	Retribusi Perijinan di Bidang Pariwisata							
14.	Surat Ijin Penangkapan Ikan		Retribusi Perijinan di Bidang Perikanan	1	2		7	2	21	12
15.	Surat Ijin Budidaya Ikan		Retribusi Perijinan di Bidang Perikanan		2			2		1
16.	Surat Ijin Pengolahan Ikan		Retribusi Perijinan di Bidang Perikanan						2	
Jumlah Total				266	219	171	209	183	219	334

Sumber: Dokumen Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

C. Pembahasan

1. Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah yang dilakukan

Reformasi ada karena adanya penyimpangan, ketimpangan, ketidak-adilan dan tindakan penguasa yang bertentangan dengan akal sehat yang dilancarkan oleh kelompok atau pihak yang merasa tertindas. Sehingga reformasi muncul untuk mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik dari yang sudah ada. Adapun Yehezkel Dror (dalam Zauhar, 2007:6) mendefinisikan reformasi administrasi adalah perubahan yang terencana terhadap aspek utama administrasi. Proses reformasi administrasi yang harus dilakukan pemerintah daerah bukan hal yang mudah karena harus merubah birokrasi dari budaya dilayani menjadi budaya melayani sebagai abdi masyarakat (*public service*). Terutama reformasi administrasi pemerintah daerah dalam pelayanan perijinan yang selama ini terkesan pemberian pelayanan yang menghabiskan waktu lama dan berbiaya tinggi. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mengandung konsekuensi adanya pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Hal ini dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis.

Pengaruh reformasi di daerah sangat terasa, umumnya pemerintah daerah membuat kebijakan dan menciptakan iklim kondusif untuk menghasilkan pelayanan publik sebaik mungkin. Salah satu yang di reformasi yakni dalam bidang pelayanan perijinan. Fungsi perijinan sendiri merupakan bentuk pelaksanaan pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan masyarakat. Dan juga instrumen pembangunan,

tetapi dalam pelaksanaannya fungsi perijinan berubah menjadi sumber pendapatan secara langsung bagi pemerintah daerah. Maka dari itu diperlukan pelayanan yang berkualitas di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dengan pelayanan yang cepat, tepat, aman, nyaman, serta menyediakan informasi yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat.

Mengenai hal tersebut, reformasi administrasi pemerintah daerah khususnya dalam pelayanan perijinan diarahkan pada upaya menyatukan berbagai jenis perijinan untuk dilakukan di satu tempat. Sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus perijinan apabila akan mengajukan beberapa ijin. Adapun Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dapat dilihat dari beberapa hal diantaranya yaitu perubahan struktur, prosedur, tingkah laku, serta sarana dan prasarana yang ada. Selain itu pula dilihat dari dampak yang ditimbulkan antara lain kesederhanaan, kejelasan, akurasi, keamanan dan kenyamanan.

a. Struktur

Reformasi akan dapat berjalan dengan efektif hanya jika didesain dengan tepat yakni mempertimbangkan dan melibatkan lingkungan dimana reformasi itu dilaksanakan. Dalam kenyataannya reformasi sering terjadi baik secara langsung ataupun tidak langsung dengan kejadian yang ada disekitar organisasi. Untuk itu diperlukan strategi reformasi administrasi. Adapun strategi reformasi menurut Caiden (1982: xiv-xv) yakni:

- a. *Fiscal strategies seek to reduce expenditures and costs while maintaining public service at their existing levels. They rely on internal structural changes of rationalization and streamlining. They have little direct impact on citizens as recipients of public service, but they do affect civil servants as a members of public agencies.*
- b. *Structural strategies seek to raise the productivity of public agencies without increasing costs. They concentrate on structural arrangements, decision making, operating processes, and the professionalization of public agencies.*
- c. *Program strategies seek to improve the quality and quantity of public services and the objectives of state activities. They include reduction of state intervention and the regulation and elimination of excessive bureaucracy*

Adapun penjelasan diatas dapat diartikan sebagai Tiga reaksi strategis utama yang dibedakan atas:

1. Strategi fiskal berusaha untuk mengurangi pengeluaran dan biaya tetap menjaga pelayanan publik pada tingkat yang ada. Mereka mengandalkan pada perubahan struktur internal dari rasionalisasi dan perampingan. Mereka memiliki sedikit dampak langsung pada warga sebagai penerima pelayanan publik, tetapi mereka lakukan untuk mempengaruhi pegawai sipil sebagai anggota lembaga-lembaga publik.
2. Strategi Struktural berusaha untuk meningkatkan produktivitas lembaga-lembaga publik tanpa biaya meningkat. Mereka berkonsentrasi pada pengaturan struktural, pengambilan keputusan, proses operasi, dan profesionalisasi lembaga-lembaga publik.
3. Strategi program berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan tujuan kegiatan negara. Hal tersebut termasuk pengurangan intervensi negara dan peraturan dan penghapusan birokrasi yang berlebihan.

Hasil uraian teori diatas diketahui bahwa perubahan struktur dan fungsi organisasi dalam rangka Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam pelayanan perijinan telah dilakukan. Dimana sebelumnya pelayanan perijinan masih terpisah-pisah di bawah lembaga atau dinas yang bersangkutan. Setelah berdirinya Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo maka terjadi pelimpahan wewenang, tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab kepada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten probolinggo. Selanjutnya dengan pelimpahan wewenang tersebut Bupati Probolinggo mengeluarkan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Dengan adanya reformasi tersebut diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan berbagai macam perijinan dalam satu tempat. Namun dalam Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo awal dari berdirinya kantor hingga saat ini masih belum melakukan perubahan terhadap struktur organisasi pada kantor tersebut hal ini dikarenakan kantor tersebut masih tergolong baru dan dianggap acuan yang berdasarkan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan selama ini kepada masyarakat,masih bisa memberikan pelayanan terbaik.

b. Prosedur

Reformasi Administrasi diidentikkan dengan usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Dimana dalam tujuan internal reformasi administrasi, efisiensi administrasi diartikan sebagai penghematan uang, yang dapat dicapai melalui penyederhanaan formulir, perubahan prosedur, penghilangan duplikasi dan kegiatan organisasi metode yang lain. Karena tujuan merupakan hal yang sangat esensial dalam reformasi administrasi, maka perlu dipaparkan kembali tujuan reformasi administrasi yang dikaitkan dengan tipe reformasi dan sekaligus kaitannya dengan tipe-tipe birokrasinya. Hahn Been Lee dikutip dari Zauhar (2007:44) membuat matriks keterkaitan antara tujuan reformasi dan tipe Reformasi, yang diantaranya menyebutkan Penyempurnaan Tata-tatanan dan Reformasi Prosedur yakni apabila ingin penyempurnaan tata-tatanan, mau tidak mau reformasi harus diorientasikan pada penataan prosedur dan kontrol.

Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo reformasi administrasi dalam hal prosedur sudah dilakukan. Mekanisme perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Dimana kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mendukung kemudahan masyarakat dalam mengurus pelayanan perijinan. Masyarakat hanya perlu datang ke Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mengikuti alur perijinan yang telah ditetapkan dalam satu tempat. Mengenai persyaratan yang diajukan juga sudah baik tidak terlalu berlebihan, standar sesuai dengan

kebutuhan yang diperlukan untuk mendukung kemudahan dalam menerbitkan dokumen.

Selanjutnya mengenai biaya pada kantor tersebut juga sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo. Tarif yang dikenakan sesuai dengan rumus perhitungan tarif retribusi tanpa ada pungutan lainnya. Dan mengenai biaya pengurusan ijin ada perubahan kemajuan yakni ada beberapa ijin yang sebelumnya dikenakan biaya, namun sekarang tidak lagi dengan kata lain bebas biaya/gratis. Sedangkan waktu penyelesaian ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo cukup cepat yakni dalam sehari sudah selesai jika persyaratan yang diajukan lengkap dan benar. Tetapi ijin yang agak lama penyelesaiannya karena harus dilakukan survey terlebih dahulu sehingga bisa berhari-hari namun tidak sampai melebihi batas waktu yang ditentukan yaitu 14 hari kerja. Dengan demikian mekanisme perijinan di Kantor Penanaman modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dapat secara keseluruhan dapat dikatakan memenuhi standar pelayanan yang baik.

c. Tingkah laku

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan merupakan bagian dari tingkah laku yang harus dipegang teguh oleh pegawai atau petuga pelayanan perijinan yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sebagai acuan dalam memberikan pelayanan. Karena hal tersebut disinggung dalam KepMenPan No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin,

sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Serta dalam KepMenPan Nomor 58 Tahun 2002 terdapat indikator untuk menjadikan citra pelayanan prima salah satunya dengan tingkat profesional petugas, yang mencakup praktek kepemimpinan dan pengendalian (supervisi) serta sikap para petugas dalam memberikan pelayanan.

Adapun tingkah laku pegawai Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti bahwa tingkah laku pegawai dalam melayani pemohon ijin sudah memenuhi kriteria kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Hal tersebut dapat diamati secara langsung oleh peneliti dan didukung dengan dari hasil wawancara dengan pemohon ijin yang sudah mendapatkan pelayanan. Para pemohon puas dengan sikap pegawai yang melayani pemohon pada pengurusan ijin di kantor tersebut. Dan tingkah laku para pegawai yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dalam melayani perijinan sebelum ditugaskan untuk memberikan pelayanan secara langsung sudah dibekali etika pelayanan. Sehingga dari hasil pengamatan terlihat bahwa pembinaan terhadap tingkah laku pegawai Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dapat dikatakan cukup berhasil dan sesuai dengan citra pelayanan prima yang tercantum dalam KepMenPan Nomor 58 Tahun 2002, dimana tingkat profesional petugas pelayanan perijinan terpenuhi. Namun petugas Satpol PP tidak seharusnya menjadi yang membukakan pintu masuk dan memberi arahan kepada pemohon ijin melainkan hanya menjaga keamanan dan ketertiban saja, sedangkan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan

Perijinan Kabupaten Probolinggo mengenai yang bisa membantu membukakan pintu masuk dan menanyakan keperluan pemohon ijin, bisa dilakukan oleh petugas dari kantor perijinan tersebut. Agar peran dan fungsi pamong praja tidak menyimpang dari ketentuan sebagai petugas keamanan dan ketertiban.

d. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan KepMenPan No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta didalamnya berisikan prinsip pelayanan publik dan pada KepMenPan No.58 Tahun 2002 mengenai indikator citra pelayanan prima disebutkan pada kedua KepMenPan tersebut mengenai kelengkapan sarana dan prasarana, dimana kelengkapan sarana dan fasilitas pelayanan meliputi sarana pendukung dan fasilitas penunjang lingkungan serta ruang kerja pelayanan. Untuk menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik sarana dan prasarana juga merupakan bentuk dari reformasi administrasi pemerintah daerah dalam pelayanan perijinan. Dari waktu ke waktu perlu ditingkatkan fasilitas yang ada demi menunjang kinerja pegawai perijinan dan masyarakat yang mengajukan ijin. Karena setiap waktu kebutuhan yang diperlukan semakin beragam dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sudah baik, semua fasilitas yang disediakan cukup lengkap mulai dari tempat parkir, tempat ibadah, toilet, ruang tunggu dan pemrosesan ijin yang dilengkapi dengan AC, kotak saran, peralatan kantor dan

masih banyak lainnya. Kondisi peralatan kantor yang ada masih layak pakai, dan kondisi lingkungan sekitar kantor juga bersih termasuk tempat pelayanannya. Pemohon ijin cukup puas dengan fasilitas yang ada. Namun yang perlu diperbaiki menurut peneliti adalah kondisi toilet. Alangkah baiknya bila disediakan toilet khusus bagi pemohon ijin agar kebersihan toilet bisa terjaga. Peneliti melihat bahwa toilet yang ada cuma 1 dan toilet tersebut kondisinya tidak layak pakai. Sehingga perlu pembenahan kran air yang tidak berfungsi serta yang paling utama harus menjaga kebersihan toilet. Karena jiwa yang sehat berawal dari lingkungan yang bersih. Selain itu mungkin bisa ditambahkan TV pada ruang tunggu untuk menghilangkan kebosanan pemohon ijin apabila antrian penuh. Akan tetapi sejauh ini fasilitas yang disediakan sudah cukup baik hanya saja yang nampak kurang pada toilet saja.

2. Dampak Reformasi Administrasi

Setelah dilakukannya Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan khususnya di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo tentunya terdapat dampak yang ditimbulkan. Dampak tersebut dapat dilihat dari beberapa hal diantaranya kesederhanaan, kejelasan, akurasi, serta keamanan dan kenyamanan.

a. Kesederhanaan

Reformasi administrasi pemerintah daerah menimbulkan dampak terhadap pelayanan perijinan. Salah satu dampak tersebut yakni kesederhanaan pelayanan dimana tercantum dalam Prinsip Pelayanan Publik pada KepMenPan

No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesederhanaan ialah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Pada standar pelayanan publik, pelayanan memiliki arti yang penting karena merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan kualitas tertentu. Oleh sebab itu untuk menciptakan kualitas prima perlu diperhatikan indikator-indikator dalam pelayanan seperti dalam KepMenPan Nomor: 58 Tahun 2002 dicantumkan salah satunya mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan, yang terdiri dari variabel prosedur tetap/standar operasional pelayanan dan persyaratan pelayanan.

Prosedur pelayanan perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo tergolong cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Tergolong sederhana karena untuk mengajukan ijin-ijin yang ada di kawasan Kabupaten Probolinggo dilakukan pada satu tempat yakni di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, yang dulunya dalam mengurus berbagai ijin dilakukan ditempat yang berbeda sesuai dengan bidangnya, dan kebijakan tersebut disebut dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dimana masyarakat datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Sehingga dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan liar. Selain itu, waktu proses perijinan yang diperlukan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo tidak terlalu lama yakni bisa satu hari selesai dari ketentuan yang ada maksimal 14 hari kerja jika persyaratan lengkap. Akan

tetapi yang membutuhkan waktu sehari-hari dalam mengurus perijinan dikarenakan perijinan yang diurus, harus dilakukan survey terlebih dahulu oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Dengan adanya PTSP ini merupakan salah satu bentuk reformasi yang telah dilakukan dalam pelayanan perijinan khususnya pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Prinsip kesederhanaan yang telah dilaksanakan di kantor Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo cukup baik sesuai dengan KepMenPan No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

b. Kejelasan

Selanjutnya dampak dari reformasi administrasi dapat dilihat dari kejelasan pelayanan perijinan. Dimana juga tercantum pada KepMenPan No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisikan prinsip-prinsip pelayanan publik mengenai kejelasan. Kejelasan yang dimaksud mencakup persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Pengurusan ijin di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo cukup baik namun masih ada pemohon ijin yang mengeluh akan kejelasan pada pelayanan yang diberikan karena kurang jelas pada penyampaian

informasi yang didapat terutama mengenai persyaratan dalam formulir, memang tidak dijelaskan secara rinci syarat yang diajukan seperti tidak dicantumkan harus legalisir atau menyertakan foto. Namun alangkah lebih baik jika petugas pelayanan perijinan, khususnya yang memberikan penjelasan terhadap pemohon ijin mengenai persyaratan maupun ketentuan dengan secara rinci dan akurat baik yang mengenai secara teknis maupun nonteknis agar pemohon tidak bolak-balik ke Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Agar petugas tidak lupa memberikan informasi yang rinci mungkin bisa petugas pelayanan perijinan membuat catatan khusus bagi petugas yang melayani secara langsung pemohon.

Selanjutnya kejelasan persyaratan teknis dan administratif, mengenai biaya dan keluhan-keluhan pemohon, Kantor Penanaman Modal dan Perijinan telah menyiapkan kotak saran bagi pemohon ijin dan mengenai biaya serta persyaratan juga telah disampaikan melalui petugas yang melayani perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dan juga melalui sosialisasi ke daerah-daerah di kawasan Kabupaten Probolinggo yang dilakukan setiap tiga bulan sekali. Dalam sosialisasi tersebut tidak hanya sekedar memberikan informasi perhitungan biaya, persyaratan, dan sebagainya. Tetapi juga membuka pelayanan perijinan langsung di tempat tersebut. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo juga telah menyediakan informasi mengenai perijinan di website Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang bisa diakses melalui internet sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mengetahui informasi mengenai perijinan seperti

persyaratan dalam pengurusan ijin dan lain-lain. Dari sini dapat diketahui bahwa Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo telah melaksanakan tugasnya dengan baik terutama yang mengenai kejelasan dan kemudahan informasi perijinan bagi masyarakat, meskipun tidak semua informasi yang diberikan cukup jelas bagi sebagian orang karena kemampuan seseorang dalam menangkap informasi berbeda-beda.

Demi meningkatkan kejelasan informasi dan kemudahan dalam mengurus perijinan sebaiknya di dalam website Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sebaiknya segera menyediakan fasilitas mengurus perijinan secara online. Jadi tidak hanya berisikan persyaratan, blanko untuk mengurus perijinan, dan kritik dan saran secara online. Secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan bahwa kejelasan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sudah cukup baik.

c. Akurasi

Setelah adanya reformasi administrasi terutama dalam bidang pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah, hal berikutnya yang perlu diperhatikan yaitu akurasi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Seperti apa perubahan yang terjadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada pelayanan perijinan dengan dilakukannya reformasi administrasi. Berdasarkan KepMenPan No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat pula prinsip

pelayanan publik selain kesederhanaan dan kejelasan yaitu akurasi dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Pelayanan perijinan yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo mengenai akurasi pelayanan sudah baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara antara peneliti dengan petugas pelayanan perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang menyatakan selama ini tidak ada kesalahan pada produk perijinan atau dokumen yang dikeluarkan dari pihak petugas kantor, walaupun ada itu diakibatkan kesalahan dari pemohon yang tidak lengkap atau kurang teliti dalam mengisi formulir ataupun dalam memenuhi persyaratan yang diajukan. Kebenaran pernyataan petugas pelayanan perijinan di kantor tersebut didukung pula oleh pernyataan dari pemohon ijin bahwa dokumen perijinan yang diterima tepat dan benar tidak ada kesalahan dalam pengetikan nama maupun data-data pribadi yang dicantumkan pada dokumen perijinan.

Dengan demikian apa yang dilakukan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dalam pemberian pelayanan dengan menggunakan prinsip akurasi telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik, karena produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

d. Keamanan dan Kenyamanan

Perlu diperhatikan dampak yang terakhir dengan adanya reformasi administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan khususnya di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yaitu mengenai keamanan dan kenyamanan. Di dalam KepMenPan No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan yakni salah satu prinsip pelayanan menyangkut keamanan dan kenyamanan. Keamanan yang dimaksud yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Sedangkan kenyamanan menyangkut 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.

Di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo keamanan dan kenyamanan telah terpenuhi dengan baik terbukti dengan dokumen perijinan yang diterbitkan legalitasnya terpenuhi, pemohon dapat mengajukan dokumen tersebut sebagai jaminan untuk mendapatkan dana dari koperasi setempat. Hal ini menunjukkan bahwa produk yang dikeluarkan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dapat dipercaya keamanannya. Sedangkan pada faktor kenyamanan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo juga sudah baik di kantor tersebut fasilitas yang disediakan sudah cukup lengkap ada tempat parkir yang cukup luas, letaknya strategis, ruang tunggu yang dilengkapi AC, serta juga ada tempat ibadah, dan pada lingkungan kantor juga cukup bersih. Dengan demikian keamanan dan

kenyamanan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo sudah baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam KepMenPan No.63/Kep/M.PAN/7/2003.

Dari pemaparan diatas dapat diketahui dampak negatif dari reformasi administrasi Pemerintah Daerah dalam pelayanan perijinan terutama pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo antara lain, kurang terawat fasilitas yang ada seperti kebersihan toilet dan ketersedianya air, adanya penyimpangan antara peran dan fungsi pamong praja dalam menjalankan tugasnya di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. Dan kejelasan petugas yang dalam menyampaikan informasi terutama mengenai persyaratan masih ada yang belum jelas, dalam artian informasi yang diberikan hanya secara umum dan kurang mendetail. Untuk mengatasi hal tersebut agar petugas tidak lupa memberikan informasi yang rinci mungkin bisa petugas pelayanan perijinan membuat catatan khusus bagi petugas yang melayani secara langsung pemohon.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dan pembahasannya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan telah dilakukan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo dan dapat dikatakan baik. Adapun indikator keberhasilan dari reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan dapat dilihat dari 4 indikator, antara lain:

1. Struktur organisasi. Perubahan struktur di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo belum pernah dilakukan. Namun pelayanan perijinan saat ini menjadi satu pintu dimana sebelumnya pelayanan perijinan masih terpisah-pisah tempatnya dalam mengurus ijin.
2. Prosedur perijinan. Mengenai mekanisme, persyaratan biaya dan ketepatan waktu sudah cukup jelas dan mudah dimengerti sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Tingkah laku. Dalam memberikan pelayanan perijinan sikap para pegawai/petugas sudah baik memenuhi kriteria yakni ramah, dan sopan.

4. Sarana dan prasarana yang ada cukup lengkap meskipun ada fasilitas yang perlu diperbaiki.

Selanjutnya dampak yang ditimbulkan dari adanya Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yakni dapat meningkatkan kualitas pelayanan perijinan. Meningkatnya kualitas perijinan tersebut dapat diukur dengan melihat dari beberapa hal, seperti:

1. Kesederhanaan yang sudah dipenuhi dalam prosedur perijinan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan sesuai dengan prosedur perijinan yang berlaku.
2. Kejelasan pada pelayanan perijinan. Petugas perijinan memberikan arahan maupun penjelasan informasi sudah cukup baik dalam penyampaian, runtut dari awal hingga akhir.
3. Akurasi, mengenai akurasi pelayanan sudah baik. Selama ini tidak ada kesalahan pada produk perijinan atau dokumen yang dikeluarkan dari pihak petugas kantor.
4. Keamanan dan kenyamanan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo telah terpenuhi dengan baik, terbukti dengan dokumen perijinan yang diterbitkan legalitasnya terpenuhi. Kenyamanannya memenuhi standart pelayanan, fasilitas yang disediakan juga sudah cukup lengkap.

Adapun dampak negatif dari reformasi administrasi Pemerintah Daerah dalam pelayanan perijinan terutama pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yakni:

1. Kurang terawat fasilitas yang ada seperti kebersihan toilet dan ketersedianya air.
2. Adanya penyimpangan antara peran dan fungsi pamong praja dalam menjalankan tugasnya di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo
3. Kejelasan petugas yang dalam menyampaikan informasi terutama mengenai persyaratan masih ada yang belum jelas, dalam artian informasi yang diberikan hanya secara umum dan kurang mendetail. Untuk mengatasi hal tersebut agar petugas tidak lupa memberikan informasi yang rinci mungkin bisa petugas pelayanan perijinan membuat catatan khusus bagi petugas yang melayani secara langsung pemohon.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yakni:

1. Memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana, memperbaiki toilet yang kurang layak dengan menjaga kebersihan dan tersedianya air,

menambahkan televisi pada ruang tunggu dan lain sebagainya agar dapat menambah kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. Memberikan pelatihan-pelatihan khusus kepada pegawai secara berkala tentang cara pemberian pelayanan kepada masyarakat agar petugas perijinan dapat menjelaskan atau memberikan informasi secara berurutan dan rinci sesuai dengan karakter pemohon ijin.
3. Memberikan penghargaan kepada petugas pelayanan apabila memberikan pelayanan dengan baik sebagai motivasi, serta memberikan sanksi tegas terhadap petugas atau pegawai yang tidak melayani pemohon ijin dengan ramah, sopan, tepat dan jelas.
4. Apabila terjadi kesalahan dokumen perijinan seperti salah cetak dan sebagainya yang disebabkan oleh pihak Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo maka pemohon ijin harus diberi hadiah sebagai permohonan maaf agar petugas perijinan lebih teliti dan hati-hati dalam bekerja.
5. Untuk mempermudah perijinan sebaiknya disediakan pula fasilitas mengurus perijinan secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS Kabupaten Probolinggo. 2011. *Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2011*. Probolinggo: BPS Kabupaten Probolinggo.
- Bungin, M.Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Caiden, Gerald E. and Heinrich Siedentopf. 1982. *Strategies for Administrative Reform*. United States of America: DC.Heat and Company.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Hessel, Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsudin. 2008. *Administrasi Pemerintahan Lokal*. Malang: Agritek Pembangunan Nasional.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Dialihbahasakan oleh Tjetjep Rohendi. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Mindarti, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik (Aneka Pendekatan dan Teori Dasar)*. Malang: Bayumedia.
- Muluk, M.R. Khairul. 2006. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mutahaba, Gelase. 1989. *Reforming Public Asministration for Development: Experiences from Eastern Africa*. US of America: Kumarian Press, Inc.
- Nurcholis, Hanif, dkk. 2010. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peorwadarminta, WJS. 1987. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rewansyah, Asmawi. 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governace*. Jakarta: CV. Yusaintanas Prima.
- Said, M.Mas'ud. 2009. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governace*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang, P. 1996. *Patologi Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukidin, Damai Darmadi. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syukri, Agus Fanar. 2010. *Standar Pelayanan Publik Pemda: Berdasarkan ISO 9001/IWA-4*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka.
- Tjiptoherijanto, Prijono dan Mandala Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: UI-Press.
- Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi, Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zhangzhijian.(ed.) 1992. *Administrative Reform Towards Promoting Productivity in Bureaucratic Performance, Volume 1*. Manila, Philippines: Bookman Printing House Published.

Internet

Rahardjo, Mudjia. 2010. *“Analisis Data Penelitian Kualitatif: Sebuah Pengalaman Empirik”*, diakses tanggal 19 Oktober 2011, <http://mudjiarahardjo.uin-malang.ac.id/materi-kuliah/221.html?task=view>

Situs *One Stop Service* (OSS) Center <http://oss-center.net/v2/index.php>

Situs Web Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Probolinggo. <http://ijininvestasi.com/>.

Situs Web Kabupaten Probolinggo. 2011. *Pembab Sosialisasikan Tata Cara Pengurusan Perijinan*, diakses tanggal 9 Maret 2012, http://www.probolinggokab.go.id/site/index.php?Option=com_content&task=view&id=5570&Itemid=92).

Jurnal

Wijayati, Made Luh. 2007. *Reformasi Administrasi Negara Sebuah Upaya Membangun Kerangka Pondasi Pemerintahan yang Bersih dan Baik di Masa Transisi*. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 3: 180-188.

Perundang-undangan

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Sistem Pelayanan Satu Atap.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 juga dijelaskan tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur.

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 41 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Dibidang Perijinan Kepada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.

Keputusan Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo Nomor 503/322/ 426.404/2008 tentang Standar pelayanan Publik Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.







Lampiran 1. Peta Wilayah Kabupaten Probolinggo



Lampiran 2. Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo

KODE	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	2	3	4	5
01	Sukapura	9.652	9.919	19.571
02	Sumber	12.812	13.326	26.138
03	Kuripan	14.125	15.129	29.254
04	Bantaran	19.385	21.256	40.641
05	Leces	26.644	28.059	54.703
06	Tegalsiwalan	17.337	18.884	36.221
07	Banyuanyar	25.135	27.071	52.206
08	Tiris	31.173	32.231	63.404
09	Krucil	26.172	26.196	52.368
10	Gading	23.195	24.918	48.113
11	Pakuniran	20.677	21.567	42.244
12	Kotaanyar	17.111	18.020	35.131
13	Paiton	34.161	34.753	68.914
14	Besuk	21.999	23.659	45.658
15	Kraksaan	32.212	33.378	65.590
16	Krejengan	18.432	19.604	38.036
17	Pajarakan	16.259	17.408	33.667
18	Maron	29.984	31.880	61.864
19	Gending	19.143	19.955	39.098
20	Dringu	25.258	25.479	50.737
21	Wonomerto	18.776	19.793	38.569
22	Lumbang	15.105	15.910	31.015
23	Tongas	30.972	32.651	63.623
24	Sumberasih	29.267	30.212	59.479
	Jumlah / Total	534.986	561.258	1.096.244

Sumber : Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2011

Lampiran 3. Dokumentasi



Gambar 1. Tampak depan Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo



Gambar 2. Petugas keamanan perijinan (polisi pamong praja) sedang memantau keadaan dan membantu membuka pintu bagi pengunjung/pemohon ijin.



Gambar 3. Tampak polisi pamong praja memberikan penjelasan/arahan kepada pemohon pada gambar sebelah kiri. Sedangkan pada gambar sebelah kanan merupakan ruang tunggu yang disertai tempat duduk bagi pemohon ijin.



Gambar 4. Tampak petugas Kantor Penanaman Modal dan Perijinan kabupaten Probolinggo pada saat melayani dan memberikan informasi prosedur pelayanan perijinan.





Gambar 5. Loket Perijinan yang terdiri dari loket pengambilan blangko/formulir, loket penyerahan berkas, loket pembayaran retribusi, dan loket pengambilan ijin.



Gambar 6. Tampak pemohon ijin yang sedang berada di loket perijinan



Gambar 7. Kotak Saran



Gambar 8. Tempat Parkir Motor dan diujung terdapat Musholla



Gambar 9. Halaman serta tempat parkir mobil Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo



Gambar 10. Kondisi Toilet di Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo yang merupakan dampak negatif dari Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perijinan



PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
Jl. Ahmad Yani 23 – Telpon (0335) 421440-434455
PROBOLINGGO

SURAT KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN SURVEY/RESEARCH

Nomor : 072/27/426.302/2012

- Membaca** : Surat dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang tertanggal 28 Desember 2011 Nomor : 12747/UN 10.3/PG/ 2011 Perihal : Permohonan Ijin Riset.
- Mengingat** : 1. Undang-undang nomor 18 Tahun 2002 Tentang sistim Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Peraturan Bupati Probolinggo nomor 25 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas dan fungsi Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Probolinggo.

Dengan ini menyatakan **TIDAK KEBERATAN** dilakukan Survey/Research oleh ;

- Nama Peneliti / Penanggung Jawab : **RESMI TRIHANANI**
 NIM/SIM/KTM : 0810310108.
 Pekerjaan / Instansi : Mahasiswi.
 Alamat : JJI.KH. Hasan Genggong Gg. Gerilya No : 355 Kec. Kanigaran Kota Probolinggo.
- Thema/Acara Survey/Resarch : “ *Reformasi Administrasi Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Perijinan (Studi Kasus pada Kantor Penanaman Modan dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)* ”
- Daerah / tempat dilakukan Survey / Research : Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo.
 Lamanya Survey / Research : Dua (2) Minggu sejak tanggal dikeluarkan.
 Pengikut peserta Survey / Research : -

Dengan **ketentuan sebagai berikut** :

1. Dalam jangka waktu 1 x 24 jam setelah tiba ditempat yang dituju diwajibkan, melaporkan kedatangannya kepada Pejabat setempat.
2. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam Daerah hukum Pemerintah setempat.
3. Menjaga tata tertib, keamanan, kesopanan dan kesusilaan, serta menghindari pernyataan baik dengan lisan maupun tulisan / lukisan yang dapat melukai / menyinggung perasaan maupun / menghina Agama, Bangsa dan Negara dari suatu golongan penduduk.
4. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas.
5. Setelah berakhirnya dilakukan survey / research diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat mengenai selesainya pelaksanaan survey / research sebelum meninggalkan daerah survey / research.
6. Dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah selesai dilakukan survey / research diwajibkan memberikan laporannya secara tertulis tentang pelaksanaan dan hasil-hasilnya kepada Bupati Probolinggo Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.
7. Surat keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata bahwa pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Probolinggo, /10. Januari 2012

A.n.KEPALA BAKESBANGPOL DAN LINMAS
KABUPATEN PROBOLINGGO



TEMBUSAN :

1. Bapak Bupati Probolinggo (sebagai laporan)
2. Sdr. Komandan Kodim 0820 Prob;
3. Sdr. Kapolres Probolinggo;
4. Sdr. Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kab. Probolinggo;
5. Sdr. Dekan Fak. Ilmu Administrasi, UNIBRAW Malang.
6. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO
KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN

Jl. Raya Dringu No. 45 Telp./Fax. (0335) 424175 Dringu
PROBOLINGGO 67271

SURAT KETERANGAN SELESAI MELAKUKAN SURVEY / RESEARCH
 NOMOR : 072 / 71 / 426.404 / 2012

- Membaca : a. Surat dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Nomor: 12747 / UN10.3 / PG / 2011 tanggal 28 Desember 2011, perihal: **RISET**
 b. Surat dari Kepala BAKESBANGPOL DAN LINMAS Kabupaten Probolinggo Nomor: 072 / 27 / 426.302 / 2012 tanggal 10 Januari 2012, perihal: Surat Keterangan Untuk Melakukan Survey / Research.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistim Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
 2. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo;

Nama : M. SJAIFUL EFENDI, S.Sos, M.Si
 NIP : 19690314 198908 1 002
 Pangkat / Gol : Pembina / IV a
 Alamat Kantor : Jln. Raya Dringu No.45 Kabupaten Probolinggo
 Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama peneliti : RESMI TRI HANANI
 NIM : 0810310108
 Pekerjaan / Instansi : Mahasiswi / Universitas Brawijaya Malang
 Alamat : Jl. KH. Hasan Genggong Gg. Gerilya No.355 Probolinggo
 Tema / Acara Survey : Reformasi Administrasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Perijinan
 Tempat dilakukan Survey : Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo

Benar-benar telah melakukan Penelitian / Survey sebagaimana Tema yang tersebut di atas pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo, selama ± 3 Minggu terhitung mulai tanggal 16 Januari 2012 sampai dengan 3 Februari 2012

Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Probolinggo, 15 Februari 2012

KEPALA KANTOR
 PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN
 KABUPATEN PROBOLINGGO



M. SJAIFUL EFENDI, S.Sos, M.Si

Pembina
 NIP. 19690314 198908 1 002

TEMBUSAN:

- Yth. 1. Bapak Bupati Probolinggo (sebagai laporan);
 2. Kepala Bakesbangpol dan Linmas Kabupaten Probolinggo;
 3. Dekan Fak. Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
 4. yang bersangkutan.

CURRICULUM VITAE

Nama : Resmi Tri Hanani
Nomor Induk Mahasiswa : 0810310108
Tempat dan Tanggal Lahir : Probolinggo, 8 September 1989
Alamat Rumah : Jl. K.H. Hasan Genggong Gang Gerilya No. 355
Kelurahan Sukoharjo, Kecamatan Kanigaran
Probolinggo
Pendidikan : 1. SD Negeri Sukoharjo II Probolinggo Tamat
Tahun 2002
2. SMP Negeri 3 Probolinggo Tamat Tahun 2005
3. SMA Negeri 4 Probolinggo Tamat Tahun 2008

