

**PENYELENGGARAAN PRINSIP PELAYANAN  
PROGRAM *ONE STOP SERVICE*  
DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN SUKOHARJO**



Oleh:

**ERNA TRI WIDYASTUTI**

**D1105554**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat

Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Administrasi

**PROGRAM S-1 NON REGULER ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2009**

## PERSETUJUAN

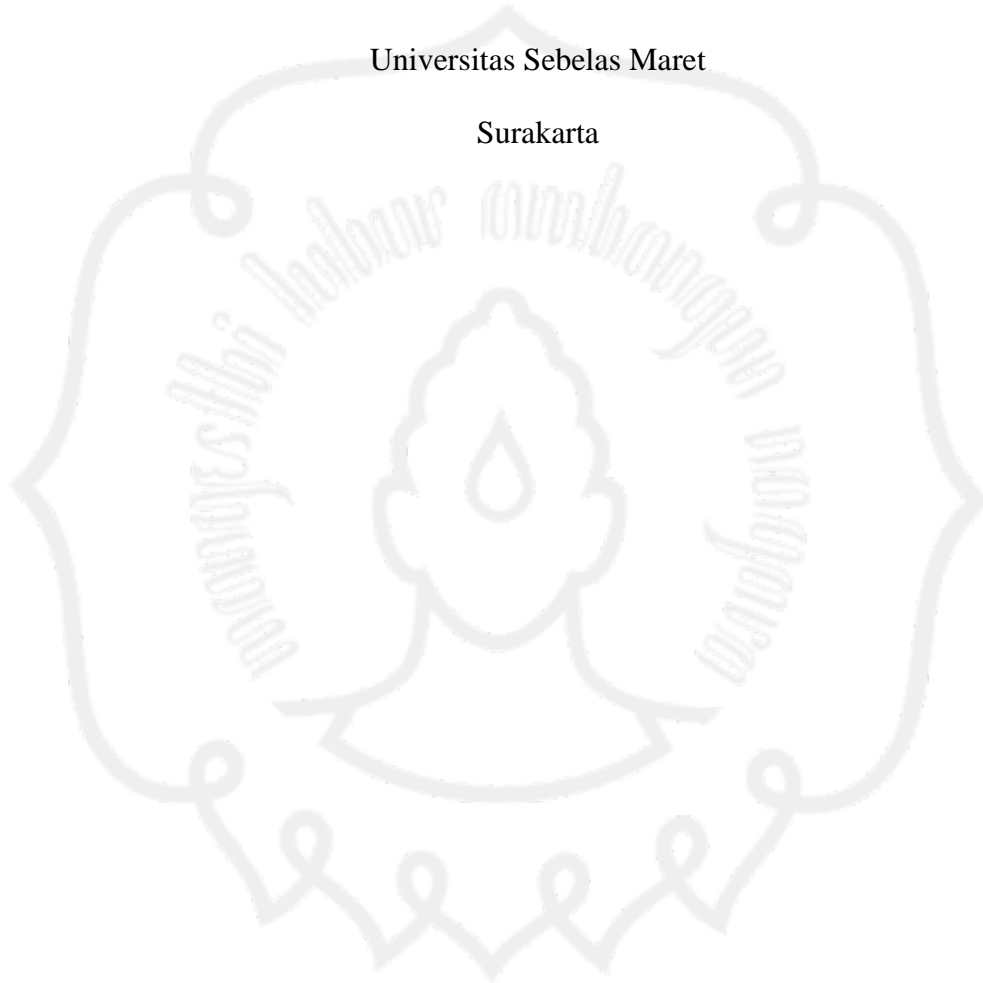
Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Dosen Pembimbing,

**Drs. Muchtar Hadi, M.Si.**  
NIP. 195303201985031002

**PENGESAHAN**

Telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada hari :

Tanggal : Februari 2010

Tim Penguji skripsi:

1. Drs. Pramono, S.U. : \_\_\_\_\_  
NIP. 194904071980031001 Ketua
2. A.W. Erlin M, S.Sos, M.P.A. : \_\_\_\_\_  
NIP. 197406012008012016 Sekretaris
3. Drs. Muchtar Hadi, M.Si. : \_\_\_\_\_  
NIP. 195303201985031002 Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

**Drs. H. Supriyadi SN., S.U.**

NIP. 195301281981031001

## MOTTO

*Berdoalah kamu kepada-Ku niscaya akan kuperkenankan bagimu.*

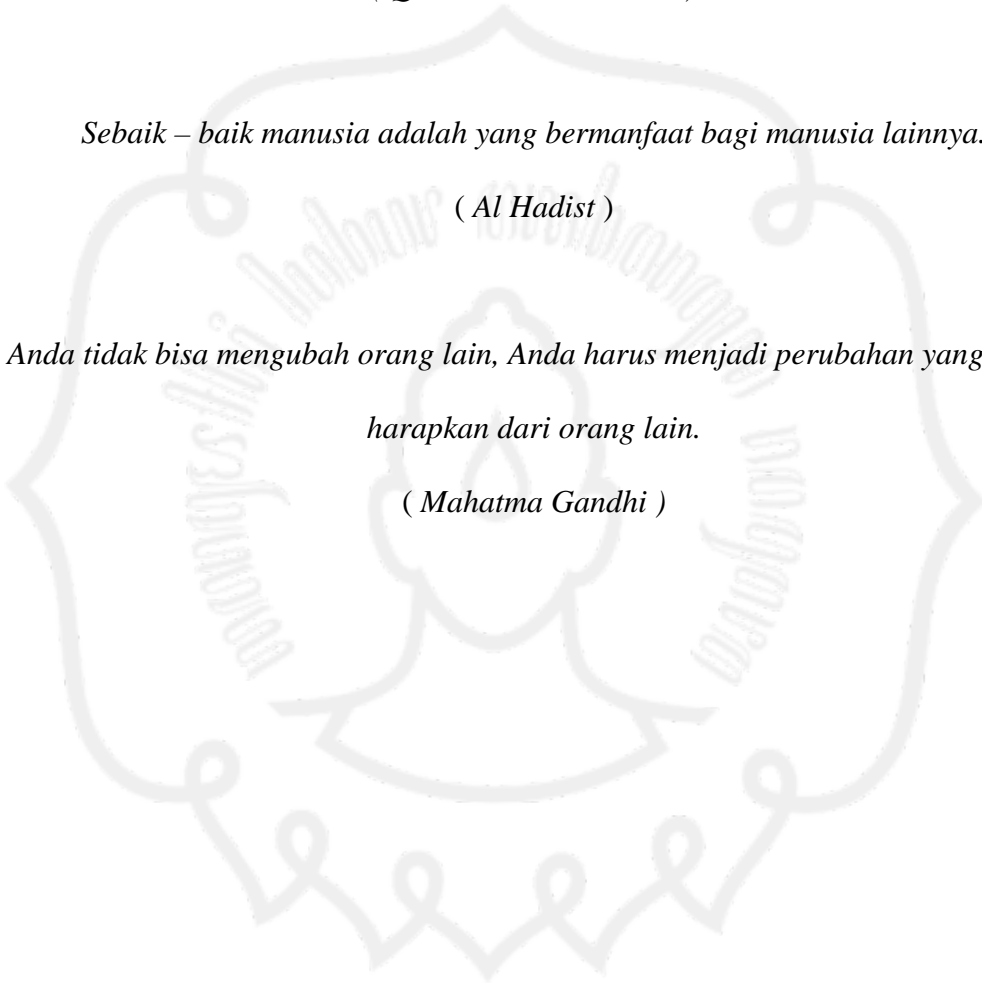
*( QS. Al-Mu'minun : 60 )*

*Sebaik – baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya.*

*( Al Hadist )*

*Anda tidak bisa mengubah orang lain, Anda harus menjadi perubahan yang Anda  
harapkan dari orang lain.*

*( Mahatma Gandhi )*



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT serta dengan kerendahan hati, karya kecilku ini khusus kupersembahkan kepada:

### ***Ibu dan Bapak***

*Yang selalu memberiku kasih sayang yang tiada terkira, doa serta, motivasi yang tak pernah berakhir.*

### ***Kakak dan keponakanku***

*Yang telah memberi inspirasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi.*

### ***Kasihku***

*Yang selalu setia mendampingi, mengajarkan arti kehidupan dan semoga Allah SWT memberi ridho-NYA.*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program One Stop Service di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo”.

Didalam penyusunan skripsi ini penulis melibatkan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Muchtar Hadi, M.Si., selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Supriyadi SN., S.U. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Sudarto, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Program Non Reguler Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Rino Ardian Nugroho, S.Sos., M.Ti. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Program Non Reguler Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

5. Bapak Drs. Pramono, S.U., selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan saran dan nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Widodo, SH, M.H., selaku Kepala KPPT Kabupaten Sukoharjo yang telah memberikan ijin penelitian beserta seluruh jajaran pegawai yang telah membantu dalam memberikan informasi berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
7. Masyarakat / pengguna layanan izin yang bersedia memberikan informasi kepada penulis dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Surakarta, Desember 2009

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	25
G. Metodologi Penelitian.....	28
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum KPPT Kabupaten Sukoharjo	
1. Letak Geografis Kabupaten Sukoharjo.....	36
2. Sejarah Singkat dan Dasar Pembentukan KPPT.....	39
3. Visi, Misi, dan Rencana Strategis.....	40
4. Kedudukan.....	42
5. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.....	42



6. Struktur Organisasi.....	45
<b>B. Gambaran Khusus KPPT Kabupaten Sukoharjo</b>	
1. Keadaan Kepegawaian.....	47
2. Keadaan Anggaran.....	49
3. Sarana Prasarana Penunjang Pelayanan.....	51
4. Mekanisme Prosedur Pelayanan Perizinan.....	53

### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Standar Operasional Pelayanan KPPT</b>	
1. Jenis Pelayanan.....	56
2. Dasar Hukum.....	57
3. Persyaratan.....	58
4. Waktu Pengurusan Perizinan.....	67
5. Biaya Pengurusan Perizinan.....	68
6. Masa Berlaku Izin.....	71
7. Jumlah Pelayanan Izin.....	72
8. Jumlah Keluhan Izin dan penanganannya.....	73
<b>B. Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program <i>One Stop Service</i> Di KPPT.....</b>	<b>77</b>

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA.....	104
---------------------	-----

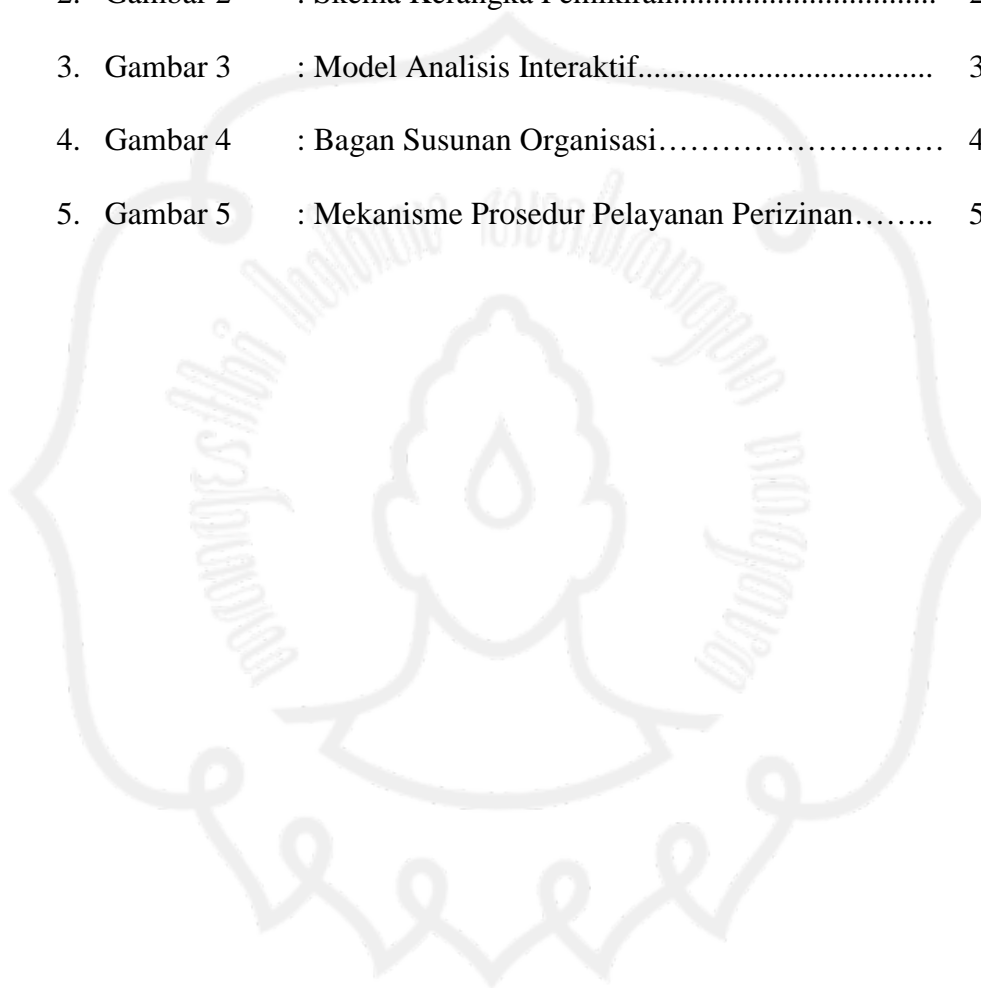
### LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

1. Tabel I	: Jumlah Pegawai KPPT berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
2. Tabel II	: Jumlah Pegawai KPPT berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
3. Tabel III	: Jumlah Pegawai KPPT berdasarkan Tingkat Golongan	49
4. Tabel IV	: Ringkasan DPA SKPD KPPT Kab. Sukoharjo TA. 2009..	50
5. Tabel V	: Rencana Pelaksanaan Anggaran SKPD 2009.....	50
6. Tabel VI	: Daftar Barang Inventaris KPPT .....	51
7. Tabel VII	: Peraturan Daerah bidang Perizinan.....	57
8. Tabel VIII	: Waktu Pengurusan Perizinan.....	67
9. Tabel IX	: Biaya Pengurusan Perizinan.....	68
10. Tabel X	: Masa Berlaku Izin.....	71
11. Tabel XI	: Jumlah izin yang diterbitkan 01 Jan' s/d 31 Des' 2009....	72
12. Tabel XII	: Jumlah izin yang diterbitkan 01 Januari s/d 31 Juli 2009..	73
13. Tabel XIII	: Daftar kehadiran apel pagi pegawai KPPT.....	94

**DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 1	: Skema Mekanisme Prosedur Perizinan Sebelum dan Setelah KPPT.....	7
2. Gambar 2	: Skema Kerangka Pemikiran.....	27
3. Gambar 3	: Model Analisis Interaktif.....	34
4. Gambar 4	: Bagan Susunan Organisasi.....	46
5. Gambar 5	: Mekanisme Prosedur Pelayanan Perizinan.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Struktur Organisasi
2. Lampiran 2 : Laporan Penerimaan Retribusi
3. Lampiran 3 : Pedoman wawancara
4. Lampiran 4 : Filed Note
5. Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian



## ABSTRAK

**Erna Tri Widyastuti, D1105554, *Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program One Stop Service Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo*: Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNS, 2009, 105 halaman.**

Pelayanan perizinan di Kabupaten Sukoharjo sebelum Tahun 2007 dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu ( KPT ) tetapi pada pertengahan Tahun 2007 pelayanan perizinan dilakukan satu atap di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ( KPPT ) atau yang dikenal dengan layanan *One Stop Service*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah empati, ketanggapan, akurasi, keamanan, kehandalan, berwujud, keyakinan, dan kenyamanan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua atau delapan indikator prinsip pelayanan menunjukkan implementasi yang baik tetapi khususnya untuk indikator keenam yakni prinsip berwujud masih ada keluhan dari pengguna layanan yaitu kurangnya sarana prasarana, loket pelayanan, dan sosialisasi, serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil temuan tersebut, beberapa saran yang diberikan adalah penambahan dan peremajaan sarana prasarana, penambahan loket pelayanan, peningkatan sosialisasi, serta penyampaian informasi terutama bagi masyarakat di daerah terpencil.

## ABSTRACT

**Erna Tri Widyastuti, D1105554, *The Implementation of Principal Service of One Stop Service Program at One-Stop Permit Service Office of Sukoharjo: Thesis, Department of Public Administration Faculty of Social and Political Science University Sebelas Maret, 2009, 105 pages.***

The permit service in Sukoharjo before year 2007 was operated under the One-Stop Service Office (KPT). However, in the middle of year 2007, it was started to be supervised under the new system known as the One-Stop Permit Service Office (KPPT). This research is conducted to find out the implementation of principal service of the one stop service program in One-Stop Permit Service Office of Sukoharjo. Indicators of the principal service used in this research are empathy, responsiveness, accuracy, safety, reliability, tangible, persistence, and comfortably.

The result of this study showed that all the eight indicators measured are well implemented. Yet, there are still some concerns on the sixth indicator, i.e tangibles. Some users are still claiming about the services, particularly for the lack of facilities, counter for the services, and information access. Based on the result of the study, the writer suggested some alternatives to resolve the problem, include improving the facilities, adding more counter for services, and improving the information access, especially for sub-urban society

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sejak tumbangnya rezim Orde Baru dan digantikan dengan gerakan reformasi, istilah *good governance* begitu populer. Hampir di setiap *event* atau peristiwa penting yang menyangkut masalah pemerintahan, istilah ini tak pernah ketinggalan. Bahkan dalam pidato-pidato, pejabat negara sering mengutip kata-kata di atas. Pendeknya *good governance* telah menjadi wacana yang kian populer di tengah masyarakat. Pada umumnya *good governance* diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Kata 'baik' disini dimaksudkan sebagai mengikuti kaidah - kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar *good governance*. Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip *good governance* yaitu partisipasi masyarakat, tegaknya supermasi hukum, transparansi, peduli pada stakeholder, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis. Sedangkan, *good governance* hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik atau yang dikenal sebagai pilar-pilar publik yaitu negara, sektor swasta dan masyarakat madani. *Good Governance* sebagai suatu gerakan adalah segala daya upaya untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang

baik. Oleh karena itu gerakan *good governance* harus memiliki agenda yang jelas tentang apa yang mesti dilakukan agar tujuan utamanya dapat dicapai.

Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah merespon tuntutan ini dengan menetapkan tahun 2004 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik (Ratminto, 2005: 13). Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima dan standar pelayanan minimal, (Sutopo 2003 : 14) pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa *pelayanan adalah pemberdayaan*. Kalau pada sekitar bisnis atau swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi *profit* atau keuntungan perusahaan. Pelayanan prima sektor publik tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara baik atau terbaik.

Pada dasarnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan serta dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa layanan. Pelayanan dikatakan baik jika sudah mampu memenuhi unsur-unsur yaitu standar pelayanan yang berlaku, prinsip-prinsip pelayanan serta ciri-ciri pelayanan. Jadi, pelayanan yang baik jika sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Sedangkan, tolok ukur pemberian layanan yang baik kepada masyarakat adalah pelayanan yang cepat, mudah, jelas, transparan dan tertib. Penyelenggaraan pemerintah pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi dimaksudkan untuk melayani kepentingan masyarakat dan menciptakan



suatu kondisi yang memungkinkan masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi kesejahteraan. Asumsi dasar otonomi daerah adalah kalau pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat, tentu saja pelayanan akan lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif dan produktif. Dengan kata lain, bagaimana mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga hasil yang diharapkan dari pelaksanaan otonomi daerah adalah pemberian pelayanan public yang lebih baik dan memuaskan sesuai standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan.

Terkait dengan fungsi pemerintah sebagai pelayan kepentingan umum, Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu instansi public yang banyak mendapat sorotan masyarakat. Hal ini disebabkan karena rendahnya mutu layanan dalam birokrasi perizinan. Kecenderungan oknum birokrat untuk dilayani bukan melayani, Selain itu, untuk mengurus administrasi perizinan dihadapkan pada prosedur yang berbelit-belit, waktu yang relatif lama serta biaya yang tidak transparan / cenderung besar sehingga masyarakat kurang mampu tidak dapat menyelesaikan dalam pengurusan perizinan. Pemerintah Kabupaten Sukoharjo dalam menanggapi buruknya sorotan public mengenai layanan berusaha melakukan pembenahan, salah satunya yaitu perlu melakukan upaya terobosan dan mengambil prakarsa baik melalui analisis SWOT, penyelenggaraan LARWASDA, Rakor POK dan sebagainya. Dalam hal ini sejalan dengan konsep pelayanan khususnya bidang perizinan, Pemerintah Kabupaten Sukoharjo menerapkan prinsip pelayanan program satu pintu ( *one*

*stop service* ) tersebut dengan berdasar kemudahan pemberian pelayanan melalui penciptaan standar operasional pelayanan.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan public, sebagai langkah nyata reformasi pelayanan public nampaknya Pemerintah Kabupaten Sukoharjo semakin giat melakukan upaya-upaya untuk menuju *Good Governance dan Clean Government*. Untuk lebih memperkuat komitmen menuju pelayanan public yang prima, maka pada tanggal 15 Mei 2007, Bupati Sukoharjo, Bambang Riyanto, SH, MH, M.Si., meresmikan pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu ( KPT ) menjadi Kantor Pelayanan Perizinan ( KPP ) Kabupaten Sukoharjo, dengan menerapkan sistem pelayanan satu pintu ( *One Stop Service System* ) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo.

Seiring dengan pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja ( SOT ) baru Perangkat Daerah Kabupaten Sukoharjo maka pada tanggal 9 Januari 2009 Kantor Pelayanan Perizinan ( KPP ) mengalami perubahan nama menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ( KPPT ), yang mana tugas pokok, fungsi, serta sistem pelayanannya sama dengan sebelumnya. Namun, dengan adanya standar operasional pelayanan maka terdapat kejelasan mengenai rincian waktu penyelesaian izin, biaya pengurusan izin, masa berlaku tiap-tiap izin, persyaratan mengurus masing-masing izin, dan sebagainya. Sebagaimana keberadaan KPPT tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 4 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong

Praja dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo serta penjelasannya tercantum dalam Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 61 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.

Maksud dari penciptaan program pelayanan satu pintu ( OSS ) tidak lain dimaksudkan untuk meminimalisasi birokrasi pelayanan yang selama ini seringkali dipermasalahkan oleh public. Melalui standarisasi pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu diharapkan kiranya pengguna layanan public akan mendapat kemudahan dalam pengurusan perizinan. Selain itu, diharapkan pula diperoleh kesamaan pandangan para aparat birokrasi agar tujuan pemberian pelayanan perizinan khususnya di instansi dapat lebih mudah, murah, cepat dan tepat waktu. Masyarakat berharap bahwa KPPT mampu menyelenggarakan pelayanan public sesuai standar pelayanan, mengembangkan pelayanan yang ramah dan sederhana serta peduli terhadap seluruh tanggapan masyarakat. Dokumen perizinan tersebut sangat diperlukan oleh hampir semua orang, bahkan beberapa diantaranya merupakan kebutuhan vital bagi semua orang. Pandangan dan tanggapan masyarakat terhadap keadaan KPPT sekarang cukup baik saat ini sehingga mereka yakin untuk terus mengembangkan usahanya di wilayah Kabupaten Sukoharjo.

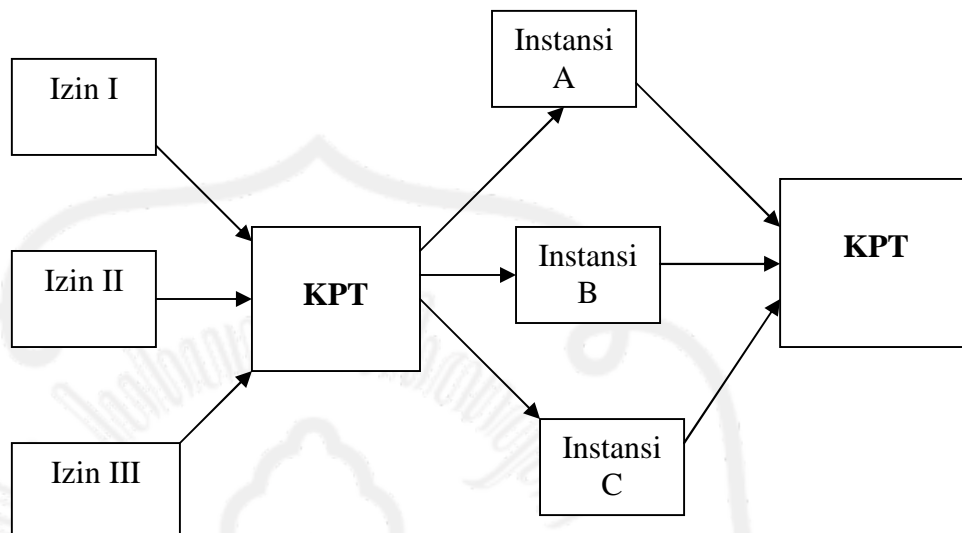
Kondisi pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang sudah baik saat ini setelah menerapkan program *one stop service* cukup membuat masyarakat merasa senang dan nyaman dibandingkan dengan keadaan KPPT sebelumnya. Kenyataan yang ada seluruh penanganan pelayanan sudah ditangani

sepenuhnya oleh KPPT meliputi proses administratif, target, pengelolaan, pertanggung jawaban, dan sebagainya sampai dengan pengeluaran izin. Jika dibandingkan keadaan sebelumnya dimana saat itu KPPT hanya berperan dalam proses administratif dan mengeluarkan izin saja tetapi untuk pengelolaan target dan pertanggung jawaban ke dewan masih dikelola oleh satker lama. Penerapan *one stop servive* membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah karena seluruh proses syarat-syaratnya ditangani sepenuhnya oleh instansi ini jadi mekanisme proses administrasinya tidak terpisah-pisah seperti keadaan dulu, waktu penyelesaian izin lebih singkat karena proses administrasinya hanya pada satu tempat saja, sedangkan mengenai biaya pengurusan izin lebih transparan karena pembayaran langsung ke Bank jadi tidak melalui petugas sehingga dapat meminimalisasi pungutan liar. Berdasarkan penjelasan diatas mengenai perbandingan antara kondisi pelayanan sebelum dan setelah berdiri KPPT baik mengenai mekanisme prosedur mengurus izin, waktu pemrosesan izin serta kenaikan jumlah izin yang dikeluarkan, maka berikut ini akan diuraikan lebih jelas melalui bagan berikut ini.

Gambar 1

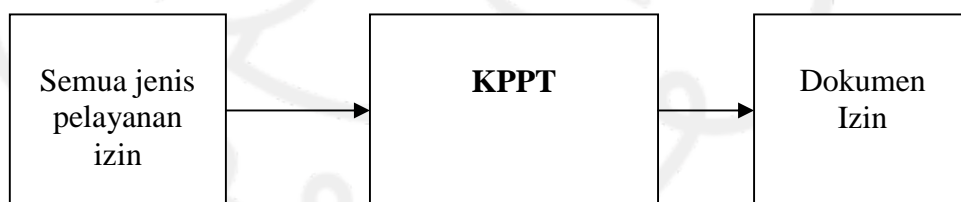
## Skema Mekanisme Prosedur perizinan sebelum dan setelah KPPT

Sebelum KPPT



Catatan : jumlah izin yang dikeluarkan sebelum pertengahan Tahun 2007 adalah 50-500 dokumen izin. Waktu pemrosesan izin : 7-30 hari.

Setelah KPPT



Catatan : jumlah izin yang dikeluarkan setelah pertengahan Tahun 2007 adalah 80-1000 dokumen izin. Waktu pemrosesan izin : 1-21 hari.

Keterangan :

Izin I : Izin HO      Instansi A : Kantor Satpol PP

Izin II : Izin IMB      Instansi B : Kantor Satpol PP

Izin III : Izin SIUP      Instansi C : Dishubinfokom ( DLLAJR )

Bertolak dari kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai keberhasilan KPPT dalam menerapkan penyelenggaraan prinsip pelayanan program satu pintu ( *one stop service* ) di bidang pelayanan perizinan. Meskipun masih jauh dari kesempurnaan dan akan dilakukan perbaikan secara terus menerus, baik mengenai dari aspek regulasi melalui peraturan daerah, Peraturan Bupati dan kebijakan pimpinan, maupun pemenuhan sarana prasarana yang belum memadai, serta keterlibatan semua instansi teknis yang ada melalui kegiatan koordinasi yang lebih intensif dan memadai.

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan di atas sehingga mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program *One Stop Service* Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“ Bagaimana Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program *One Stop Service* Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan Penulis mengadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :  
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Diharapkan dapat mengetahui dan memberikan gambaran mengenai penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.
2. Diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbang saran bagi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo guna pengembangan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat luas ( public ), khususnya warga masyarakat Sukoharjo sebagai penerima layanan.
3. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

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

Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer / yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pengertian diatas pengertian pelayanan dikemukakan oleh Svanceviech Corenzi (Ratminto, 2005: 2), Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba/yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan. Sedangkan lebih lanjut Ratminto melansir pendapat Gronroos (Ratminto, 2005: 27) pengertian pelayanan secara rinci yaitu:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai

akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Dari dua definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata / tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau pelayanan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kegiatannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Untuk menelaah pelayanan public secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata mengenai definisi pelayanan public. Istilah pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi ( orang ) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. ( KBBI, 1994 : 781 ). Sedangkan, istilah public berasal dari bahasa inggris “ public” yang berarti umum, masyarakat, negara. Sebenarnya istilah ini sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, public berarti orang banyak, umum, ramai. (KBBI, 1994 : 1.095 ).

Menurut H.A.S. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Selanjutnya, ia membagi pelayanan yang diperlukan manusia, pada dasarnya ada dua



jenis kebutuhan yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. ( Moenir, 2006 : 16-17 ). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, dalam hal ini pelayanan merupakan keseluruhan tindakan melayani apa yang diperlukan orang lain ( pengguna jasa atau pemohon ).

Pelayanan public yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelaksanaan *one stop service* adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau disebut pelayanan public. Jadi, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang, dengan landasan factor material melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. ( H.A.S. Moenir, 2006 : 26-27 ).

Pengertian kualitas itu menurut KBBI ( 1989 : 467 ) diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau derajat atau taraf ( kepandaian, kecakapan, mutu dan lain-lain ). Dalam perspektif Total Quality Management ( TQM ), kualitas dipandang lebih luas yang mencakup proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini jelas nampak dalam definisi Goetsch ( 1994 ) dan Davis ( 1994 ) dalam Fandy Tjiptono ( 1998 : 4 ) yakni kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan

mutu kinerja suatu instansi, selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan kepada pengguna layanan ( masyarakat ). Pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik. Apabila pemerintah telah melakukan pelayanan terbaik maka pelayanan prima pemerintah telah memenuhi standar, yang berarti telah mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.

Meskipun kata *kualitas* memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi sehingga tidak ada definisi yang diterima secara universal. Namun dari definisi-definisi yang ada tentang kualitas terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam hal-hal :

- “1. Kualitas meliputi usaha memenuhi, melebihi harapan pelanggannya ;
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan ;
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah ( misalnya, apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas di masa mendatang).” ( Fandy Tjiptono, 1996 : 3 ).

Kualitas hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan penilaian, baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, wujud serta ciri-ciri pelayanan perizinan ataupun terhadap standar pelayanan. Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja keduanya harus terpenuhi. Dengan demikian, kualitas menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada pengguna layanan. Menurut Fandy Tjiptono (

1996 : 13 ) pada umumnya kepuasan pengguna layanan, berdasarkan pada pengukuran terhadap kualitas jasa itu sendiri, yaitu penilaian atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan. Karena itulah, untuk mengukur kualitas jasa yang diberikan adalah dengan melalui dimensi-dimensi pelayanan.

Kualitas pelayanan yaitu adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan (Ratminto, 2005: 36). Sedangkan menurut Mangold dan Babakus (dikutip dari Robert E. Miller, 2008), Kualitas layanan adalah

*“the outcome of a process in which consumers’ expectations for the service are compared with their perceptions of the service actually delivered”*

Sedangkan menurut Brown and Swartz ( dikutip dari J.Joseph Cronin, Jr. & Steven A.Taylor ), kualitas layanan adalah

*“the strategy that increasingly being offered as a key to service providers’ efforts to position themselves more effectively in marketplace.”*

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan persepsi tentang layanan antara pengguna dengan petugas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik berarti pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap para pengguna jasa atau memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pengguna jasa pelayanan. Disebut baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan dikatakan

sangat baik / terbaik atau akan menjadi yang terbaik manakala dapat memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan yang baik dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Fokus dari kualitas terletak pada kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu sehingga berpengaruh pada performansi. Menurut Maine ( manajemen perusahaan L.L Bean Freeport ) dalam Vincent Gaspersz bahwa pelanggan adalah

- i. “ Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- ii. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
- iii. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- iv. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.”

Pada dasarnya kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Dengan demikian, apabila kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka dapat dirumuskan kepuasan pelanggan sebagai  $Z = X/Y$ , dimana  $Z$  = kepuasan pelanggan,  $X$  = kualitas yang dirasakan oleh pelanggan,  $Y$  = kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasakan kualitas dari produk melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih dari satu ( $Z > 1$ ). Sedangkan pada sisi lain, pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari

kebutuhan, keinginan dan harapan maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari satu ( $Z < 1$ ).

Pelayanan pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana saja, yaitu kepuasan masyarakat pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Kualitas harus diawali dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Kemampuan organisasi dalam melayani dan memenuhi harapan pelanggan menunjukkan kualitas pelayanan organisasi tersebut, maka penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang telah diterima pelanggan akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan perizinan ini menyangkut bagaimana mewujudkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat (public) sebagai langkah reformasi pelayanan untuk menuju pelayanan public yang berkualitas. Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas (suatu produk) adalah kemampuan suatu produk (barang dan jasa) untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (pengguna pelayanan) baik secara individu/kelompok maupun internal/eksternal, dengan cara penyampaian yang sesuai persepsi dan ekspektasi pelanggan sehingga akan memberikan kepuasan bagi pelanggan sebagai penerima pelayanan.

## 2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya telah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1993 dalam (Sutopo, 2003: 17) yang mengetengahkan sendi-sendi pelayanan seperti :

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur / tata cara pelayanan umum
  - b. Persyaratan–persyaratan umum, baik teknis maupun administratif
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum
- 3) Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
- 4) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- 5) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan /kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga ke penyelesaiannya.
- 6) Keamanan dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

- 7) Keterbukaan, dalam arti prosedur / tata cara persyaratan satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 8) Efisien, dalam arti (1) persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpautan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. (2) dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 9) Ekonomis, dalam arti penggunaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan (1) nilai barang dan atau jasa pelayanan umum / tidak memungut biaya yang tinggi dibuat kewajaran. (2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum. (3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 10) Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 11) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan

Adapun kriteria pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara ( PAN ) Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang Prinsip Pelayanan Public, bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan public harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- 1) Empati ( *Empaty* ), prinsip ini meliputi kesederhanaan dan kejelasan. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan, hal ini mencakup kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administrative pelayanan public, unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persolan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, serta rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
- 2) Ketanggapan ( *Responsiveness* ) dalam arti kepastian waktu mengenai pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, dalam arti produk pelayanan public harus diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 4) Keamanan, dalam arti bahwa proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Kehandalan ( *Reability* ), mencakup tanggung jawab, dalam arti bahwa pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk



bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

- 6) Berwujud ( *Tangible* ), mencakup pertama, kelengkapan sarana dan prasarana, dalam arti tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Kedua, kemudahan akses, dalam arti bahwa tempat, lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- 7) Keyakinan ( *Confidence* ), keyakinan mencakup kedisiplinan, kosopanan dan keramahan, dalam arti bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 8) Kenyamanan, dalam arti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dan 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.

Sedangkan, unsur-unsur yang relevan, valid, dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 meliputi 14 unsur yaitu.

- 1) prosedur pelayanan
- 2) persyaratan pelayanan
- 3) kejelasan petugas pelayanan
- 4) kedisipilinan petugas pelayanan

- 5) tanggung jawab petugas pelayanan
- 6) kemampuan petugas pelayanan
- 7) kecepatan petugas pelayanan
- 8) keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) kesopanan dan keramahan petugas
- 10) kewajaran biaya pelayanan
- 11) kepastian petugas pelayanan
- 12) kepastian jadwal pelayanan
- 13) kenyamanan lingkungan
- 14) keamanan pelayanan

Selanjutnya, beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi menurut Irfan Islamy (1999) yaitu.

- 1) Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal, masalah tempat, jarak dan prosedur).
- 2) Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- 3) Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

- 4) Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- 5) Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dari beberapa prinsip pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, penelitian ini akan difokuskan pada penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dengan menggunakan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

### **3. Program *One Stop Service***

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, disebutkan bahwa Pelayanan Satu Pintu ( *OSS* ) adalah :

“Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa dalam rangka kelancaran dan peningkatan pelayanan aparatur Negara kepada masyarakat agar lebih berdaya guna dan berhasil guna diperlukan upaya lebih untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan perizinan maupun pelayanan lainnya kepada masyarakat secara terpadu dalam satu tempat.

KPPT Kabupaten Sukoharjo pada tanggal 15 Mei 2007 mulai menerapkan pelayanan perizinan satu pintu ( *one stop service* ) dan bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan public di bidang perizinan, hal ini berdasarkan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pendelegasian Kewenangan Pengelolaan Administrasi Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo, sebagaimana telah diubah pada Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 61 Tahun 2008. Oleh karena itu, dengan adanya Peraturan Bupati ini, KPPT berhak menandatangani dokumen perizinan. Selain itu, semua proses perizinan juga dilaksanakan di KPPT mulai dari penerimaan berkas, pemrosesan dokumen sampai dengan penyerahan dokumen ( naskah ) perizinan. Dalam upaya perbaikan pelayananan public, mantan Gubernur Jawa Tengah, H. Mardiyanto menghimbau :

“Agar setiap kabupaten / kota hingga 2008 sudah membangun fasilitas one stop service ( OSS ) atau sistem pelayanan terpadu ( SPT ), menjadi salah satu pendorong untuk memperbaiki system pelayanan kepada masyarakat, termasuk didalamnya para pelaku usaha”. ( Suara Merdeka, 27 Juli 2007 ).

Tujuan Penyederhanaan pelayanan terpadu satu pintu ( OSS ) untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam bentuk :

- a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan ;
- b. Meneken biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan;
- c. Menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan system pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu”. ( Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Dari ulasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan satu pintu (*one stop service*) adalah mempercepat waktu penyelesaian pelayanan, meminimalkan biaya dan menyederhanakan persyaratan. Penyelenggaraan ini sebagai upaya peningkatan pelayanan public. Pelayanan yang baik diharapkan dapat mengembalikan kepercayaan rakyat kepada pemerintah karena pelayanan prima mencerminkan *Good Governance dan Clean Government*. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi rakyat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Adapun *sasaran* dari penyelenggaraan pelayanan *one stop service* adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan public yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau ;
  - b. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan public".
- ( Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Sasaran yang dikemukakan di atas ditujukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur negara dalam melayani, mengayomi, dan menumbuhkan peran aktif masyarakat didalam pembangunan, terutama yang berkaitan dengan kualitas, efisiensi, dan efektivitas kegiatan pelayanan, khususnya kualitas pelayanan perizinan. Perizinan berasal dari kata *izin*, yakni :

“Dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.”

Sedangkan, *perizinan* dapat diartikan sebagai :

” Pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin atau tanda daftar usaha”. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 ).

Menurut KBBI, pengertian *Izin dan Perizinan* adalah sebagai berikut :

“Izin adalah pernyataan yang meluaskan, membolehkan, menyetujui seseorang melakukan sesuatu. Perizinan adalah hal pemberian izin.”

Sedangkan, menurut Lembaga Administrasi Negara (1993:231), Perizinan adalah:

“Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukakan masyarakat.”

Dalam hal ini perizinan terbagi dalam beberapa bentuk misalnya, pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, permohonan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha dan harus dimiliki suatu organisasi sebelum yang bersangkutan melakukan suatu kegiatan. Menurut Keputusan MENPAN, pengertian *Pelayanan Perizinan* yaitu :

“Pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan BUMN atau BMUD, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk pelayanannya adalah izin atau warkat.”

Beberapa pengertian yang terkait *managemen pelayanan perizinan* menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih ( 2006 : 243 ) adalah:

“ a. Pelayanan pemerintahan dan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

b. Prinsip dasar adalah hal yang paling penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pada saat mendesain atau mengevaluasi suatu pelayanan pemerintahan dan perizinan. Prinsip-prinsip ini akan dapat memberikan

pedoman tentang perlu tidaknya suatu jenis pelayanan pemerintahan dan perizinan yang diselenggarakan.

c. Asas pelayanan adalah hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pada saat mendesain atau mengevaluasi tata cara dan tata aliran pelayanan pemerintahan dan perizinan. Asas-asas ini akan dapat memberikan pedoman tentang efektivitas efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan.

d. Tata cara pelayanan adalah ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan. Tata cara merupakan terjemahan dari *method* atau metode / tata laksana.

e. Tata aliran adalah penjelasan tentang urutan-urutan hal yang harus dilakukan oleh seseorang pada saat akan mengurus pelayanan pemerintahan dan perizinan tertentu. Tata aliran merupakan terjemahan dari *procedure* / ( prosedur ).”

Dari penjelasan di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa program *one stop service* adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan yangmana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan kaitan program *one stop service* dalam penelitian ini, khususnya pelayanan di bidang perizinan yakni digunakan penulis sebagai metode untuk meneliti penyelenggaraan prinsip-prinsip pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.

## 2. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini membahas mengenai penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Pada prinsipnya pelayanan *one stop service* di KPPT adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yangmana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen izin dilakukan dalam satu tempat.

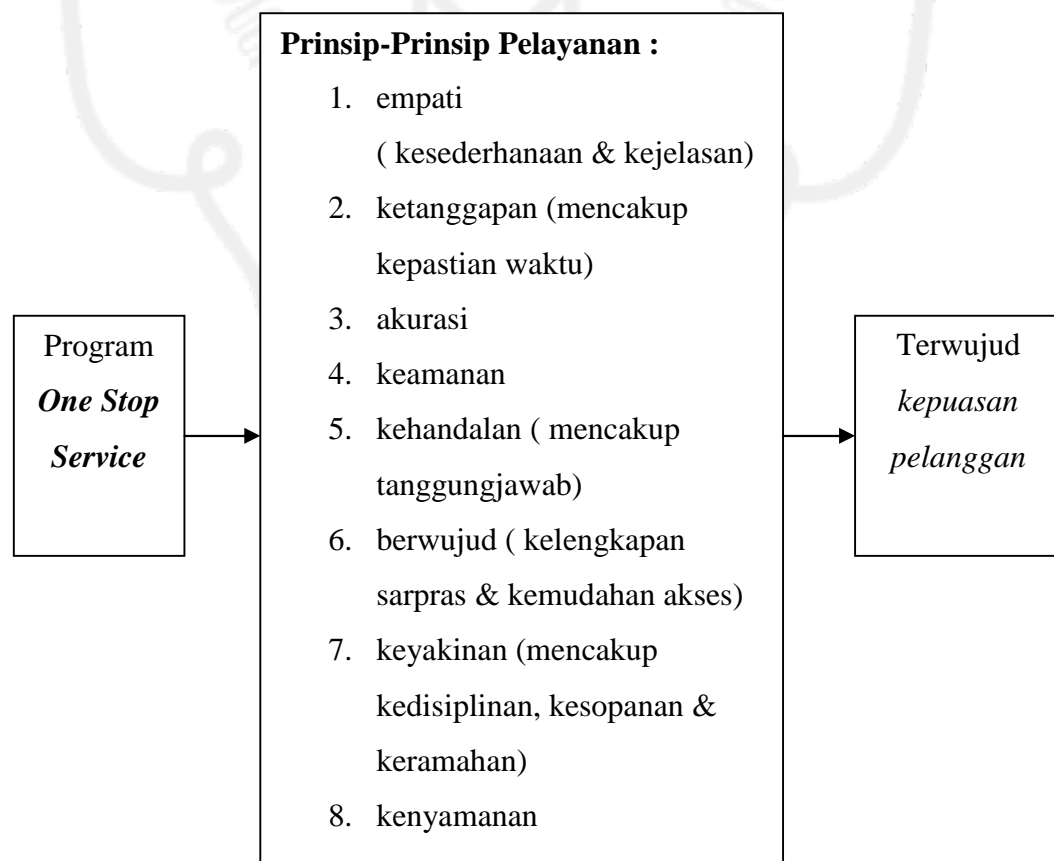
Untuk itu pertama kali, yang dilakukan oleh peneliti adalah menentukan topik dan rumusan masalah, selanjutnya menentukan sumber data baik dari aspek tingkat kebutuhan para pengguna jasa pelayanan maupun tingkat kepuasan pelayanan izin. Kedua, sumber data dapat diperoleh dari faktor pendukung yang berupa sarana dan prasarana maupun sistem pelayanan. Serta faktor keseimbangan antara pemberi pelayanan dan para pengguna jasa pelayanan tentu hal ini tidak lepas dari sumber daya manusia. Ketiga, mengumpulkan data atau informasi dengan metode wawancara dan observasi langsung pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, serta mengumpulkan data-data dokumen yang ada pada instansi tersebut. Dokumen akan dapat diketahui dari jumlah jasa pelayanan izin. Di samping itu juga akan mengetahui bagaimana pelayanan izin yang telah dilakukan. Hal ini merupakan data pelayanan yang diharapkan oleh publik, dan dipersepsikan apa yang menjadi keinginan konsumen. Pentingnya informasi sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi maupun perorangan, terutama digunakan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi maupun penelitian. Informasi dapat diperoleh baik melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Keempat data jadi atau data mantap disajikan, diinterpretasikan untuk dianalisis sesuai dengan metode yang digunakan yaitu analisis interaktif.

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini berusaha membuat arahan untuk mempermudah melakukan penelitian mengenai penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di KPPT. Pada dasarnya, dengan adanya program *one stop service* terjadi penyederhanaan mekanisme prosedur mengurus perizinan, waktu yang digunakan untuk mengurus penyelesaian izin



menjadi lebih singkat, biaya yang dibutuhkan untuk mengurus izin lebih transparan karena masyarakat langsung melakukan pembayaran ke Bank sehingga dapat menghindari penarikan liar dari petugas, serta mengalami kenaikan target atau jumlah produk dokumen izin yang dikeluarkan meningkat. Dalam memberikan pelayanan izin KPPT melalui penerapan program *one stop service* menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yakni empati ( kesederhanaan & kejelasan), ketanggapan (mencakup kepastian waktu), akurasi, keamanan, kehandalan ( mencakup tanggungjawab), berwujud ( kelengkapan sarpras & kemudahan akses), keyakinan (mencakup kedisiplinan, kesopanan & keramahan), kenyamanan. Keberhasilan atas penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di KPPT ditandai adanya kepuasan yang diterima pelanggan.

**Gambar 2**  
**Skema Kerangka Pemikiran**  
**Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program *One Stop Service* di KPPT**



## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif hanya sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang sebagaimana mestinya. Sementara data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Sehingga penelitian deskriptif kualitatif pada dasarnya hanya menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena tertentu dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tanpa melakukan penyajian hipotesis / membuat prediksi sumber data.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo yang berlokasi di Jl. Kyai Mawardi No. 01 Sukoharjo (Komp. Kantor Sekretariat Gdg. KPP Lt.I). Telp. (0271) 593068 (154, 181) Fax. (0271) 593335.

Dalam penelitian ini Penulis memilih lokasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ( KPPT ) Kabupaten Sukoharjo didasarkan pada suatu pertimbangan sebagai berikut:

- 1) KPPT merupakan salah satu ujung tombak Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Kabupaten Sukoharjo dibidang perizinan, yang mana terkait dengan investasi daerah.

- 2) Adanya komitmen yang serius disertai langkah konkret dari Pemerintah Kabupaten Sukoharjo dan KPPT Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perizinan kepada masyarakat.
- 3) Metode pelayanan satu pintu ( *one stop service* ) yang diterapkan di kantor ini masih tergolong baru dan baru efektif melakukan pelayanan sejak 15 Mei 2007 sehingga masih sedikit akademisi yang mengkajinya, termasuk mahasiswa.

### **3. Sumber Data**

#### a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang ingin di kaji dalam penelitian. Data ini diperoleh melalui wawancara yang diajukan kepada beberapa informan yang terdiri dari Kepala KPPT, Kasubag Tata Usaha, Kepala eksekusi Pelayanan, Pengolahan, serta Evaluasi dan Pelaporan, dan jajaran staf, serta beberapa pengguna jasa layanan izin.

#### b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain seperti dokumen, laporan-laporan, catatan-catatan statistik, buku-buku referensi yang berkaitan dan sumber-sumber lainnya. Untuk mendapatkn data sekunder digunakan teknik dokumentasi.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini berupa data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka-angka yang biasanya berupa data verbal yang diperoleh dari pengamatan, wawancara atau bahan tertulis (Nurgiantoro, 2002 : 27). Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah:

##### a. Wawancara / Interview

Wawancara adalah suatu percakapan, tanya jawab, lisan antara dua orang /lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu (Kartini Kartono, 1990 : 187).

Sutrisno Hadi berpendapat bahwa wawancara/interview adalah metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis berlandaskan kepada tujuan pendidikan. Umumnya dua orang/ lebih individu bertitik dalam proses tanya jawab itu, masing-masing pihak dapat menggunakan saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar (Sutrisno Hadi, 1987).

Agar tetap efektif dalam melakukan wawancara dengan responden, Sukardi memberikan saran untuk dilakukan oleh pewawancara/peneliti, yaitu: (1) menjaga situasi yang alami, (2) mencoba menerima informasi apapun yang berasal dari responden tanpa melakukan penilaian dan penghakiman, (3) berlaku sabar, tidak memotong percakapan, (4) memberi perhatian tinggi kepada responden, dan (5) berperilaku sensitif terhadap kata-kata, sikap dan

tindakan peneliti dalam pertemuan maupun ketika bertatap muka (Sukardi, 2006: 150). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh keterangan tentang penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di KPPT Kab. Sukoharjo.

b. Observasi

Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jumlah pengamatan dan pencatatan (Kartini Kartono, 1990 : 15). Sedangkan Sutrisno Hadi berpendapat bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematika fenomena-fenomene yang diselidiki (Sutrisno Hadi, 1987 : 136). Sukardi (2006: 141) berpendapat bahwa dalam melakukan observasi agar memperoleh informasi yang maksimal, seorang peneliti perlu menerapkan beberapa strategi penting seperti (1) menjalin hubungan secara berkelanjutan dengan informan, (2) menempatkan diri sebagai orang luar yang belum mengetahui banyak tentang responden, (3) menempatkan diri dan memilih situasi yang tepat dalam mengumpulkan data, (4) tidak membiarkan informan mengetahui seluruh kepentingan peneliti, (5) mengajukan pertanyaan sedemikian rupa sehingga mudah ditangkap dan jelas memberikan jawaban, dan (6) mencatat secara lengkap terhadap semua peristiwa dan substantif yang relevan dengan masalah penelitian.

Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung tentang penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di KPPT.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2002: 206). Metode ini digunakan dalam penelitian untuk melengkapi penelitian tentang teori dan konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Agar data dan informasi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, maka validitas data dilakukan melalui proses triangulasi data, yaitu penelitian dengan menggunakan berbagai sumber data yang berbeda untuk mengumpulkan data yang sejenis atau sama. Artinya, bahwa data yang diperoleh tidak hanya berasal dari satu sumber dan atau satu situasi saja, melainkan dari beberapa sumber dan dalam beberapa situasi yang berbeda, sehingga data yang diperoleh akan terkontrol oleh data yang sama dari sumber yang berbeda.

### **5. Validitas Data**

Agar data dan informasi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, maka validitas data dilakukan melalui proses triangulasi data, yaitu penelitian dengan menggunakan berbagai sumber data yang berbeda untuk mengumpulkan data yang sejenis atau sama. Artinya, bahwa data yang diperoleh tidak hanya berasal

dari satu sumber dan atau satu situasi saja, melainkan dari berbagai sumber dan dalam beberapa situasi yang berbeda, sehingga data yang diperoleh akan terkontrol oleh data yang sama dari sumber yang berbeda.

## **6. Teknik Analisis Data**

Karena data yang diperoleh berupa data kualitatif, maka teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis yang berbasis pada kerja pengelompokan (kategorisasi) simbol-simbol selalu angka, umumnya berupa kata, frase atau kalimat (Nurgiantoro, 2002 : 3)

Teknik analisis data kualitatif digunakan untuk mengolah dan menganalisis data-data penelitian yang telah terkumpul. Adapun langkah-langkahnya menurut (Sutopo, 2006: 119-120) adalah menggunakan model analisis interaktif sebagai berikut :

### **a. Reduksi Data**

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data dari fieldnote. Di samping itu, reduksi data adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan. Proses ini berlangsung terus menerus sepanjang pelaksanaan penelitian.

### **b. Sajian data**

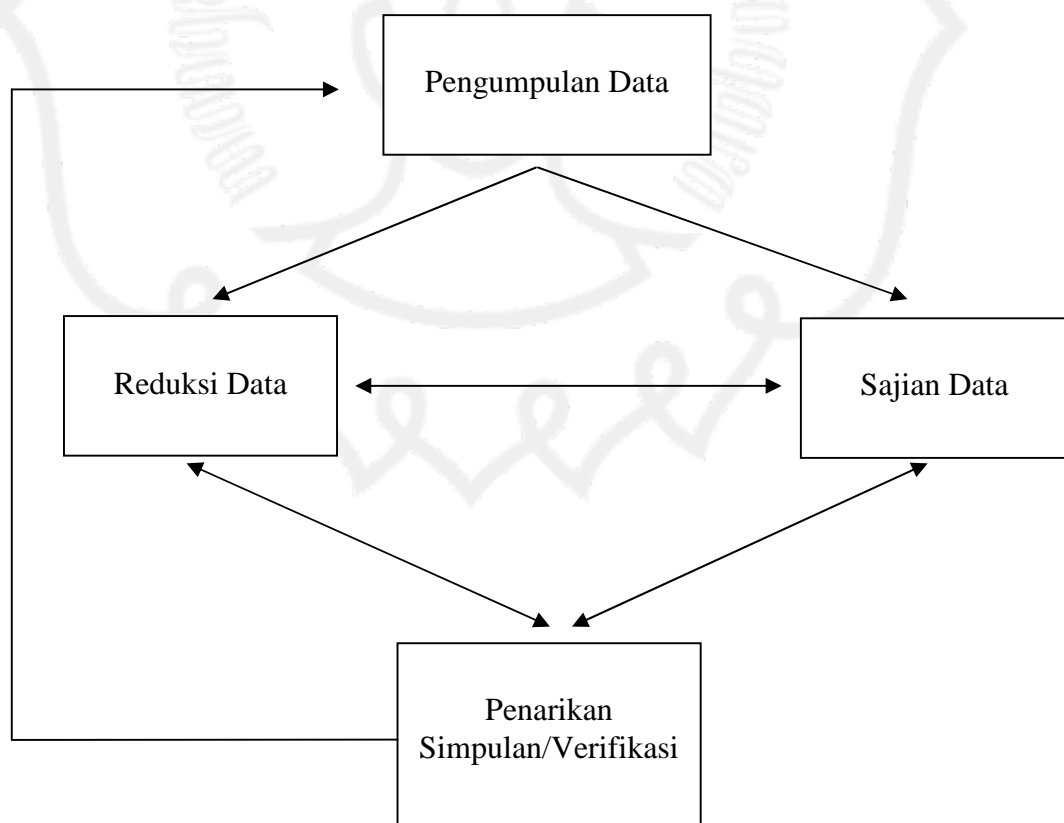
Yaitu suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian ini merupakan rakitan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis,

sehingga bila dibaca akan lebih mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahaman tersebut.

c. Penarikan simpulan dan verifikasi

Untuk menuju ke arah ini, sejak awal pengumpulan data peneliti harus memahami apa arti dari berbagai hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi yang mungkin, arahan sebab akibat dan berbagai proposisi. (H.B. Sutopo, 2002, 91-93). Untuk lebih jelasnya, alur dari ketiga komponen ini dapat diperhatikan pada gambar berikut:

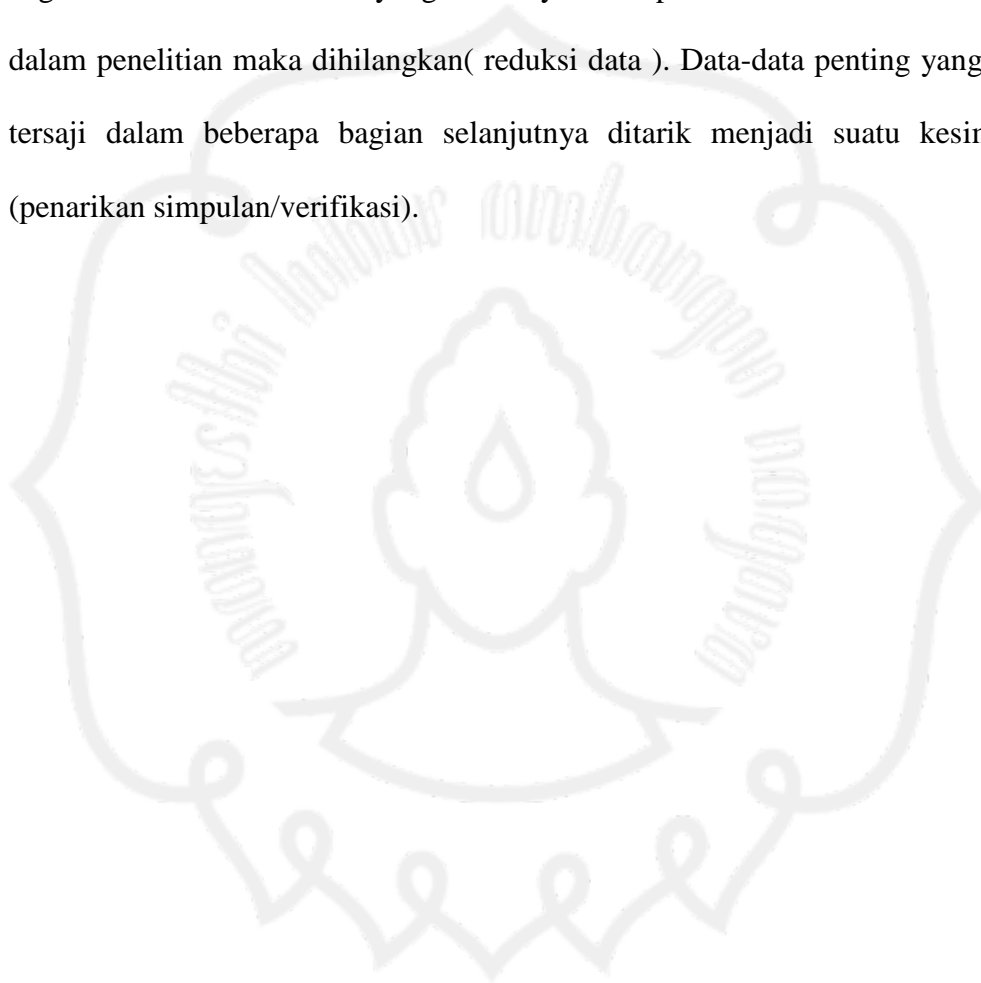
**Gambar 3**



Gambar Model Analisis Interaktif (HB. Sutopo, 2002: 96)



Sebelum penulis melakukan penelitian, langkah awal yang dilakukan adalah teknik analisis data. Dalam hal ini semua sumber data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder dikumpulkan menjadi satu (pengumpulan data). Selanjutnya, melakukan sajian data yakni data disajikan menjadi bagian-bagian tertentu. Untuk data yang sekiranya tidak perlu atau tidak seharusnya ada dalam penelitian maka dihilangkan( reduksi data ). Data-data penting yang sudah tersaji dalam beberapa bagian selanjutnya ditarik menjadi suatu kesimpulan (penarikan simpulan/verifikasi).



## BAB II

### DESKRIPSI LOKASI

#### A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

##### 1. Letak Geografis Kabupaten Sukoharjo

Kabupaten Sukoharjo terletak di bagian tenggara Provinsi Jawa Tengah, dengan batas-batas wilayah antara lain:

Sebelah Utara : Kota Surakarta dan Kabupaten Karanganyar

Sebelah Timur : Kabupaten Karanganyar

Sebelah Selatan : Kabupaten Wonogiri dan Kabupaten Gunung Kidul  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Sebelah Barat : Kabupaten Boyolali dan Kabupaten Klaten.

Posisi geografis Kabupaten Sukoharjo adalah  $110^{\circ} 42' 6,79''$  Bujur Timur -  $110^{\circ} 57'33,7''$  Lintang Selatan. Sedangkan keadaan topografi/geologi untuk Kabupaten Sukoharjo terdiri dari daerah datar yang terletak di 6 (enam) kecamatan yaitu Kecamatan Gatak, Kartasura, Baki, Grogol, Mojolaban dan Sukoharjo serta daerah relative miring / bergelombang yang terletak di 6 (enam) kecamatan yaitu Kecamatan Weru, Tawang Sari, Bulu, Nguter, Bendosari dan Polokarto.

Luas Kabupaten Sukoharjo adalah 46.666 Ha yang terdiri dari tanah sawah seluas 21.132 Ha, tanah pekarangan 15.492 Ha, tanah tegalan 5.627

Ha, tanah kolam 61 Ha, hutan Negara 378 Ha, tanah hutan rakyat 461 Ha, tanah perkebunan 773 Ha dan tanah lain-lain seluas 2.799 Ha. Wilayah administrasi Kabupaten Sukoharjo terdiri dari 12 Kecamatan, 150 Desa, 17 Kelurahan, 1.278 Rukun Warga (RW) dan 3.676 Rukun Tetangga (RT).

Pengembangan wilayah Kabupaten Sukoharjo dibagi menjadi 6 (enam) Satuan Wilayah Pengembangan (SWP) sebagai berikut :

1. SWP I meliputi Kecamatan Gatak dan Kecamatan Kartasura dengan pusat Kota Kartasura.
2. SWP II meliputi Kecamatan Grogol dan Kecamatan Baki dengan pusat kota Grogol.
3. SWP III meliputi Kecamatan Mojolaban dan Kecamatan Polokarto serta bagian utara, selatan dan timur dari kecamatan Bendosari dengan pusat kota Mojolaban.
4. SWP IV meliputi Kecamatan Sukoharjo dan bagian barat Kecamatan Bendosari dengan ibu kota Sukoharjo.
5. SWP V meliputi Kecamatan Nguter dengan pusat pertumbuhan kota Nguter.
6. SWP VI meliputi Kecamatan Tawang Sari, Kecamatan Bulu dan Kecamatan Weru dengan pusat kota Tawang Sari (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2007; Sukoharjo; 2007).

Dalam tata penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan

Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008, memberi penekanan bahwa pengaturan penyelenggaraan pemerintahan daerah lebih mengutamakan desentralisasi melalui otonomi daerah.

Kebijakan Otonomi Daerah didasarkan pada pemberian kewenangan yang luas, nyata bertanggungjawab secara proporsional, yang diwujudkan melalui pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya yang ada dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Demi terwujudnya tujuan dari otonomi maka kebijakan penataan kelembagaan diwujudkan sebagai upaya peningkatan daya guna organisasi Perangkat daerah yang optimal sekaligus peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui penataan bentuk / struktur / tata kerja perangkat daerah. Implementasi kebijakan penataan kelembagaan daerah diantaranya dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ( KPPT ) Kabupaten Sukoharjo.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ( KPPT ) Kabupaten Sukoharjo letaknya di Jl. Kyai Mawardi No. 01 Sukoharjo ( Komp. Kantor Sekretariat Gdg. KPP Lt.I). Telp. (0271) 593068 (154, 181) Fax. ( 0271 ) 593335.

## **2. Sejarah Singkat dan Dasar Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo**

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu arah penyelenggaraan otonomi daerah. Oleh sebab itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan yang cepat, mudah, jelas, transparan, dan tertib menjadi tolok ukur dalam pemberian layanan yang baik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan kelembagaan perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan perizinan.

Pembentukan perangkat daerah penyelenggara pelayanan perizinan ini dimaksudkan untuk menunjang tugas Kepala Daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perizinan secara berdaya guna dan berhasil guna. Sebagai unsur penunjang tugas Kepala Daerah di bidang perizinan bentuk Organisasi Perangkat Daerah adalah Kantor Pelayanan Perizinan ( KPP ).

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan public, sebagai langkah nyata reformasi pelayanan public nampaknya Pemerintah Kabupaten Sukoharjo semakin giat melakukan upaya-upaya untuk menuju *Good Governance dan Clean Government*. Untuk lebih memperkuat komitmen menuju pelayanan public yang prima, maka pada tanggal 15 Mei 2007, Bupati Sukoharjo, Bambang Riyanto, SH, MH, meresmikan pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu ( KPT ) menjadi Kantor

Pelayanan Perizinan ( KPP ) Kabupaten Sukoharjo, dengan menerapkan sistem pelayanan satu pintu ( *one stop service system* ) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 2 Tahun 2007.

Seiring dengan pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja ( SOT ) baru Perangkat Daerah Kabupaten Sukoharjo maka pada tanggal 9 Januari 2009 Kantor Pelayanan Perizinan ( KPP ) mengalami perubahan nama menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ( KPPT ), yang mana tugas pokok, fungsi, serta sistem pelayanannya sama dengan sebelumnya. Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 4 Tahun 2008.

### **3. Visi, Misi, dan Rencana Strategis**

- i. Visi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo adalah Layanan yang Pasti, Mudah dan Akuntabel.
- ii. Guna mewujudkan Visi sebagaimana dimaksud di atas, Misi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah menyelenggarakan pelayanan public sesuai standar pelayanan, mengembangkan pelayanan yang ramah dan sederhana, serta peduli terhadap seluruh tanggapan masyarakat.
- iii. Rencana Strategis Tahun 2007 – 2010
  - a) Peningkatan Tertib Administrasi, melalui program pelayanan administrasi perkantoran yakni :
    1. penyediaan jasa surat menyurat

2. penyediaan jasa pemeliharaan dan perijinan kendaraan dinas / operasional
  3. penyediaan jasa administrasi keuangan
  4. penyediaan jasa kebersihan kantor
  5. penyediaan jasa perbaikan peralatan kerja
  6. penyediaan alat tulis kantor
  7. penyediaan barang cetakan & penggandaan
  8. penyediaan komponen instalasi listrik / penerangan bangunan kantor
  9. penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor
  10. penyediaan peralatan rumah tangga
  11. penyediaan bahan bacaan & peraturan perundang-undangan
  12. penyediaan makanan dan minuman
  13. rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah
- b) Meningkatkan Sarana dan Prasarana Aparatur, melalui program sarana dan prasarana aparatur yakni :
1. pengadaan kendaraan dinas / operasional dinas
  2. pengadaan perlengkapan gedung kantor
  3. pengadaan peralatan gedung kantor
  4. pemeliharaan rutin / berkala kendaraan dinas / operasional
  5. pemeliharaan rutin / berkala perlengkapan gedung kantor
  6. pemeliharaan rutin / berkala peralatan gedung kantor
  7. pemeliharaan rutin / berkala mebeleur

8. rehabilitasi sedang / berat gedung kantor

c) Meningkatnya Disiplin Aparatur, melalui program peningkatan disiplin aparatur yakni.pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya dan pengadaan khusus hari-hari tertentu

d) Meningkatnya Kapasitas Sumber Daya Aparatur, melalui program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur yakni pendidikan dan pelatihan formal, bimbingan teknis implementasi peraturan perundang-undangan, study banding

e) Meningkatnya Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan, melalui program peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja dan keuangan yakni penyusunan laporan kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD dan penyusunan laporan keuangan semesteran

#### **4. Kedudukan**

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan unsur pendukung tugas Kepala Daerah sebagai perangkat daerah penyelenggara pelayanan satu pintu, dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

#### **5. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi**

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ( KPPT ) mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang pelayanan perizinan.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok KPPT mempunyai fungsi :



- a. Perumusan kebijakan teknis dalam lingkup pelayanan perizinan;
- b. Pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah daerah dalam lingkup pelayanan perizinan;
- c. Pengendalian kegiatan pelayanan perizinan;
- d. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu melaksanakan :

- a. penghimpunan peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis pelayanan perizinan;
- b. penyusunan program kerja Kantor Pelayanan Perizinan;
- c. pengumpulan dan pengolahan data dibidang pelayanan perizinan;
- d. inventarisasi permasalahan dibidang pelayanan perizinan;
- e. fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan;
- f. pengelolaan ketatausahaan Kantor Pelayanan Perizinan;
- g. pengelolaan data dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan perizinan;
- h. fasilitasi penanganan pengaduan perizinan dan pelayanan umum lainnya dari pemohon/masyarakat yang membutuhkan;
- i. fasilitasi dan koordinasi pemeriksaan teknis lapangan dibidang perizinan.

## 6. Struktur Organisasi

Susunan organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo terdiri atas kepala kantor, sub bagian tata usaha, seksi pelayanan, seksi pengolahan, seksi evaluasi dan pelaporan, tim teknis dan kelompok jabatan fungsional. Berdasarkan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 61 Tahun 2008, tiap-tiap kedudukan dalam struktur organisasi masing-masing mempunyai tugas dan fungsi sendiri-sendiri :

### a. Kepala Kantor

Kepala Kantor mempunyai tugas pokok yakni melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan perizinan.

### b. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Kantor dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, dan mengendalikan kegiatan perencanaan, monitoring, evaluasi, keuangan, kepegawaian, dan umum.

### c. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Kantor dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, dan mengendalikan kegiatan di bidang pelayanan.

### d. Seksi Pengolahan

Seksi Pengolahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Kantor dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, dan mengendalikan kegiatan pemrosesan perizinan dan pelayanan umum lainnya.

e. Seksi Evaluasi dan Pelaporan

Seksi Evaluasi dan Pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Kantor dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, mengendalikan kegiatan perencanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

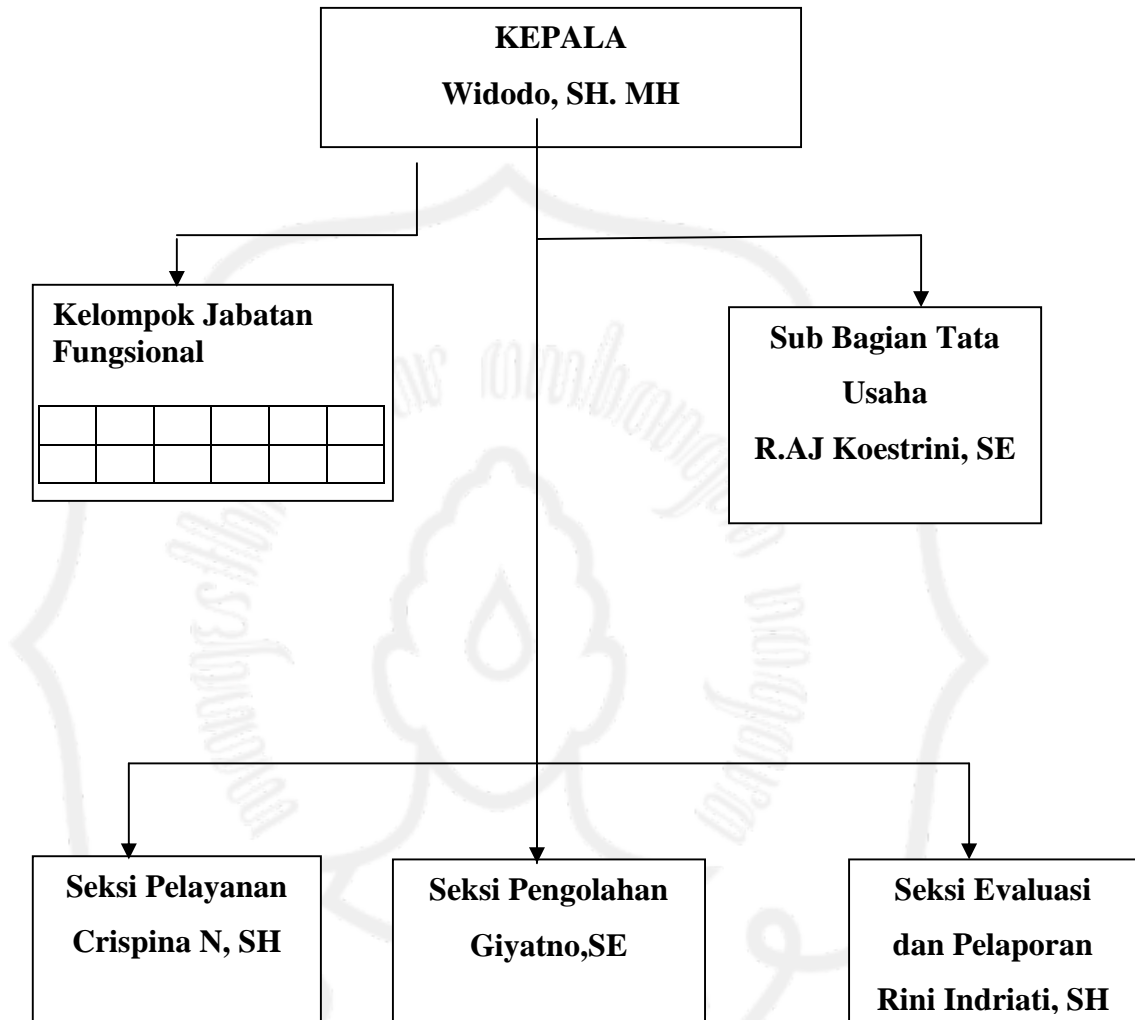
f. Tim Teknis

Tim Teknis memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya permohonan perizinan.

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional adalah tenaga-tenaga fungsional yang dibutuhkan oleh KPPT untuk melaksanakan tugas fungsional tertentu sesuai bidang ketrampilan dan keahliannya.

**Gambar 3**  
**Bagan Susunan Organisasi**  
**Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo**



Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

## **B. Gambaran Khusus Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo**

### **1. Keadaan Kepegawaian**

Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja para pegawainya. Sedangkan kinerja dapat dilihat dari segi kehandalan dan responsivitas para pegawainya. Kehandalan yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Sedangkan, responsivitas pegawai adalah menyangkut daya tanggap pegawai dalam mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. Untuk memperlancar kegiatan organisasi dibutuhkan pegawai yang mendukung seluruh proses yang dilakukan organisasi. Seperti juga pada KPPT Kabupaten Sukoharjo yang dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari peranan pegawai yang disesuaikan dengan latar belakang pendidikan maupun keahlian yang dimiliki oleh pegawainya. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan jumlah pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ( KPPT ) Kabupaten Sukoharjo sebagai berikut :

#### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel I**  
**Jumlah Pegawai KPPT Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
1.	Laki-laki	15	60 %
2.	Perempuan	10	40 %
	Jumlah	25	100 %

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab.Sukoharjo

Dengan melihat tabel di atas kita dapat mengetahui bahwa pegawai laki-laki di KPPT Kab Sukoharjo adalah sebanyak 15 orang yaitu 60 % dari jumlah pegawai secara keseluruhan. Sedangkan, pegawai perempuan berjumlah 10 orang yakni 40 % dari jumlah keseluruhan pegawai.

2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel II**  
**Jumlah Pegawai KPPT Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	SD	-	0 %
2.	SLTP	-	0 %
3.	SLTA	6	24 %
4.	D3	1	4 %
5.	S1	16	64 %
6.	S2	2	8 %
	Jumlah	25	100%

Sumber : KPPT Kab. Sukoharjo

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pegawai di KPPT Kab. Sukoharjo rata-rata sudah mengenyam pendidikan dasar. Tingkat pendidikan paling banyak dimiliki oleh pegawai adalah tingkat strata 1 ( S1), yaitu 64 % dari 25 orang pegawai. Sebagian besar pegawai di KPPT Kab. Sukoharjo memiliki tingkat pendidikan SLTA ke atas, yaitu 76 %, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan pegawai di KPPT Kab. Sukoharjo sangat tinggi.

## 3. Berdasarkan Tingkat Golongan

**Tabel III**  
**Jumlah Pegawai KPPT Berdasarkan Tingkat Golongan**

No	Tingkat Golongan	Jumlah	Prosentase
1.	I	-	0 %
2.	II	3	12 %
3.	III	21	84 %
4.	IV	1	4%
	Jumlah	25	100%

Sumber : KPPT Kab. Sukoharjo

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pegawai di KPPT Kab. Sukoharjo sebagian besar adalah golongan III, yaitu sebanyak 20 pegawai, dengan komposisi terbanyak pada golongan III/b yaitu 10 orang pegawai. Sedangkan pegawai yang golongannya paling tinggi yaitu golongan IV hanya 1 orang dari 25 orang pegawai yang ada.

## 2. Keadaan Anggaran

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memperoleh alokasi anggaran cukup besar berdasar Formulir DPA-SKPD ( Dokumen Pelaksanaan Anggaran – Satuan Kerja Perangkat Daerah ) sebagai berikut :

**Tabel IV**  
**Ringkasan DPA SKPD KPPT TA. 2009**

URAIAN	Jumlah ( Rp )
<b>Belanja Daerah</b>	<b>1.560.919.000,00</b>
<b>Belanja Tidak Langsung</b>	<b>1.079.069.000,00</b>
Belanja Pegawai	1.079.069.000,00
<b>Belanja Langsung</b>	<b>481.850.000,00</b>
Belanja Pegawai	103.252.500,00
Belanja Barang Dan Jasa	297.197.500,00
Belanja Modal	81.400.000,00
Surplus / (defisit)	<b>-1.560.919.000,00</b>
Pembiayaan Netto	<b>0,00</b>

**Tabel V**  
**Rencana Pelaksanaan Anggaran**  
**SKPD Per Tri Wulan Tahun 2009**

URAIAN	TRIWULAN				Jumlah
	I	II	III	IV	
Pendapatan	0	0	0,00	0	0
Belanja tidak langsung	207.915.564	311.661.425	287.168.400	272.323.611	1.079.069.000
Belanja langsung	150.573.625	161.081.625	107.516.125	62.678.625	481.850.000
Penerimaan pembiayaan	0	0	0	0	0
Pengeluaran pembiayaan	0	0	0	0	0



### 3. Sarana Prasarana Penunjang Pelayanan

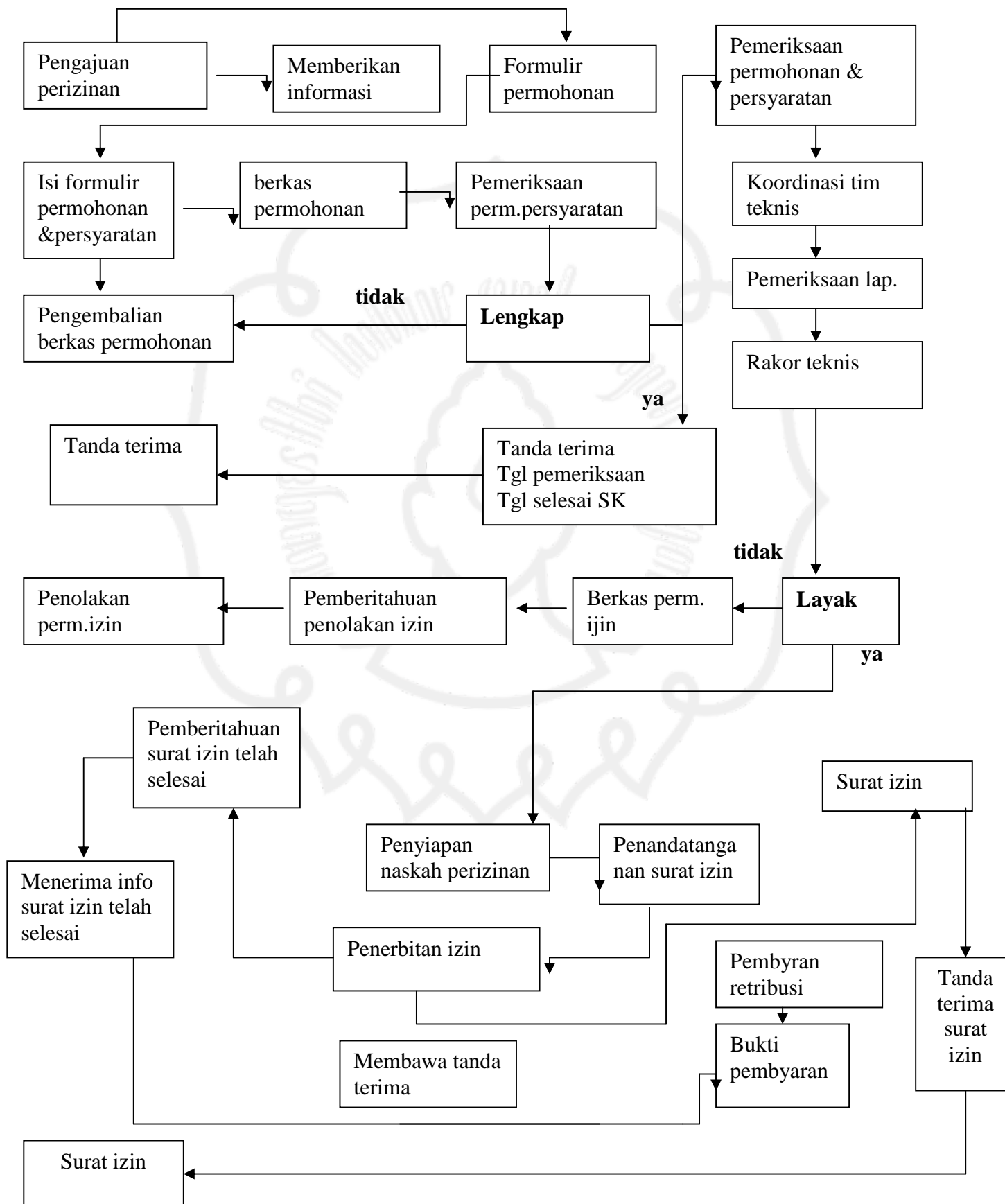
Untuk menunjang kelancaran dan menjamin kualitas suatu pelayanan, perangkat keras maupun perangkat lunak merupakan hal yang sangat vital. Karena itulah KPPT Kabupaten Sukoharjo melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh KPPT dapat semakin lebih baik dan maksimal. Peralatan yang bersumber pada APBD tersebut berupa perangkat keras seperti meja, kursi, ruang tunggu, loket, sounds system, dan perangkat lunak seperti komputer dan aplikasinya. Peralatan tersebut secara lebih jelas terlihat dalam tabel berikut:

**Tabel VI**  
**Daftar Barang Inventaris KPPT**

No	Nama barang	Merk/type	Jumlah barang	Ket.
1	Kendaraan Bermotor Roda 4	Toyota kijang Innova 1998 CC	1	
2	Sepeda motor roda 2	Honda supra X	6	
3	AC	Panasonic Shangong	2 2	
4	Mesin ketik	brother	3	
5	Mesin hitung	casio	10	
6	Computer	HP/Compag HP Proliant Mugen/Asus Accer	2 1 1 6	@HP.Proliant :BKPM Prov. Jateng
7	Lap Top	BenQ	1	
8	Printer	HP Desjet Epson Canon	3 1 3	
9	Flask disk	Kingston	15	
10	Televisi	Sony 21' & 29'	2	

11	Soundsystem & instalasinya	TOA	1	
12	Rak Buku		1	
13	Dispenser		1	
14	Filling kabinet		4	
15	Whiteboard		1	
16	Jam dinding		5	
17	Tabung pemadam		2	
18	Bunga / pohon plastik		8	
19	Meja	Meja rapat Meja kursi tamu Meja kerja pejabat Meja kerja staf Meja kursi makan Meja resepsionis Meja computer	14 1 set 1 5 1 set 19 18	Pelimpahan dr.bag.perleng kapan
20	Kursi	Kursi rapat Kursi kerja / putar Kursi pejabat Kursi hadap	41 14 1 20	(Idhem)
21	Bangku tunggu		24	(Idhem)
22	Sofa		1 set	(Idhem)
23	Sekat kayu		9	(Idhem)
24	Lambang / gambar	L. Garuda pancasila G.Presiden/wapres G.Bupati/wabup	3 2 2	(Idhem)
25	Catride	Custom	14	
26	UPS	APC 1200 VA	1	
27	Kabel	Belden	1 roll	

4. Mekanisme Prosedur Pelayanan Perizinan ( Gambar 5 )



### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian tentang penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di KPPT Kabupaten Sukoharjo yang berfokus pada beberapa indikator yang mencerminkan sejauhmana penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service*. Indikator tersebut terdiri atas empati yang meliputi kesederhanaan & kejelasan; ketanggapan termasuk didalamnya ada kepastian waktu; akurasi; keamanan; kehandalan termasuk didalamnya mengenai tanggungjawab; berwujud meliputi kelengkapan sarpras & kemudahan akses; keyakinan mencakup kedisiplinan, kesopanan & keramahan; kenyamanan. Namun, sebelum membahas prinsip-prinsip pelayanan tersebut akan dibahas mengenai Standar Operasional Pelayanan KPPT.

##### **A. Standar Operasional Pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu**

Pada dasarnya standar operasional pelayanan ditetapkan di KPPT dalam rangka pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan lebih transparan, pasti, mudah, dan akuntabel. Hal ini berangkat dari Visi KPPT Kabupaten Sukoharjo yakni mewujudkan Layanan yang Pasti, Mudah, dan Akuntabel. Standar Operasional Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maksud ditetapkan standar

operasional pelayanan perizinan untuk memberikan pedoman pelayanan, baik pemberi layanan maupun penerima pelayanan.

KPPT berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat dengan menggabungkan berbagai jenis pelayanan yang dulunya terpisah-pisah di berbagai tempat / instansi. Penggabungan ini berarti memotong jalur brokrasi yang harus dilalui untuk memperoleh suatu izin. KPPT memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan proses pengelolaan mulai tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen perizinan dilakukan dalam satu tempat yang dikenal sebagai pelayanan satu pintu / pelayanan terpadu ( *One Stop Service* ).

Penerapan Standar Operasional pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan dengan suatu kualitas tertentu. Kualitas ini didasarkan perpaduan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar operasional pelayanan dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Penerapan Standar Operasional Pelayanan merupakan salah satu prinsip kerja Pelayanan Satu Pintu agar penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat berjalan lebih baik. Dengan telah ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 4 Tahun 2008 dan dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat maka perlu

ditetapkan standar operasional pelayanan pada KPPT Kabupaten Sukoharjo.

Berdasarkan hal tersebut maka pemerintah Kabupaten Sukoharjo menetapkan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Operasional Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo, dalam rangka pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Sukoharjo.

### **I. Jenis Pelayanan**

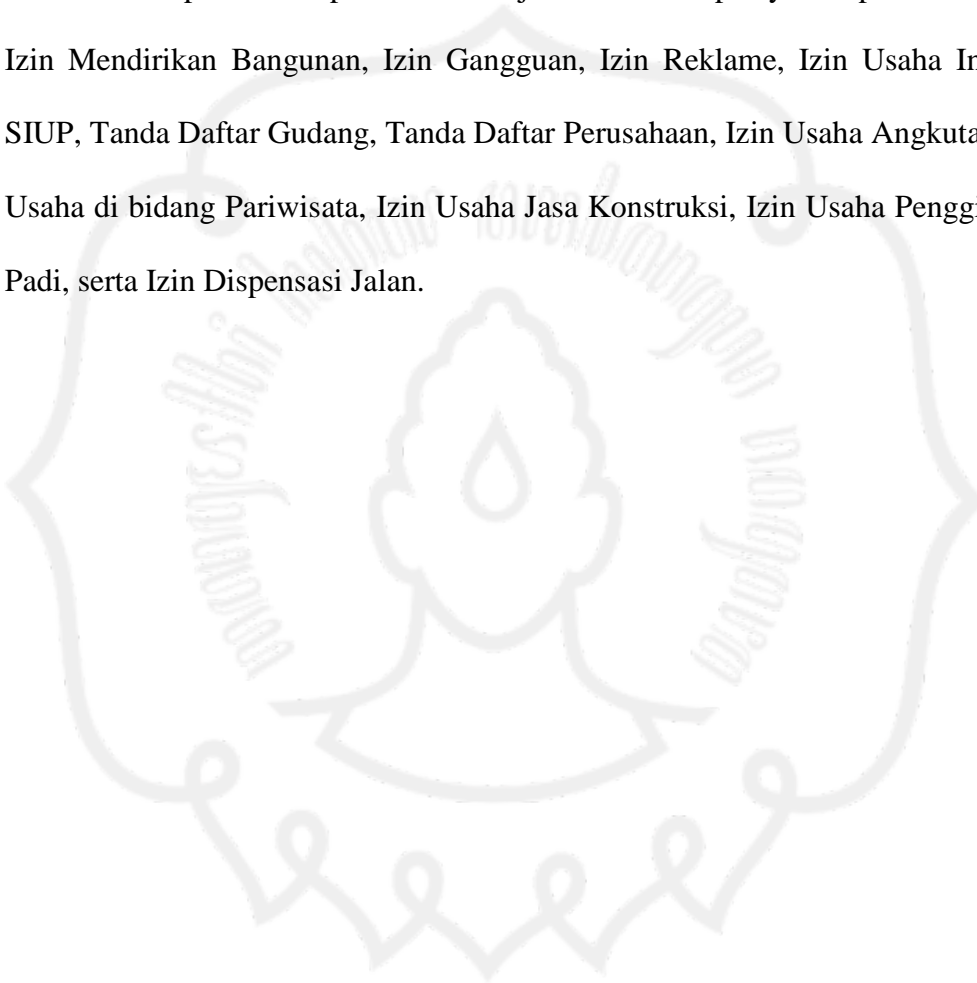
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo merupakan perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dengan system satu pintu. Dalam rangka kelancaran, ketertiban, dan kecepatan dalam pelayanan kepada masyarakat pada KPPT maka perlu adanya pendelegasian kewenangan pengelolaan administrasi perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak Widodo SH, MH selaku Kepala KPPT Kab.Sukoharjo :

“Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 23 Tahun 2007 maka Pendelegasian Kewenangan Pengelolaan Administrasi Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo.”

(sumber: wawancara 6 juni 2009).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang transparan, pasti, mudah, dan akuntabel maka KPPT perlu menerapkan prinsip kerja berdasarkan Standar Operasional Pelayanan ( SOP ).

Pada dasarnya pelayanan umum yang dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo terdiri dari pelayanan perizinan yakni Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Izin Reklame, Izin Usaha Industri, SIUP, Tanda Daftar Gudang, Tanda Daftar Perusahaan, Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha di bidang Pariwisata, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Penggilingan Padi, serta Izin Dispensasi Jalan.



## II. Dasar Hukum

Semua pelayanan perizinan di KPPT Kab. Sukoharjo mempunyai dasar hukum berupa Peraturan Daerah ( Perda ). Berikut ini jenis-jenis pelayanan perizinan beserta peraturan daerah yang mengaturnya.

**Tabel VII**  
**Peraturan Daerah Bidang Perizinan**

No	PERDA	Tentang / Perihal	Sumber	Ket
1	No. 17 Th. 2003	Retribusi IMB	HLD 2003 Jilid III	
2	No. 4 Th. 1999	Retribusi HO	HLD 1999	Diubah dengan Perda No 19 Tahun 2003
3	No.12 Th.2003	Retribusi Izin Reklame	HLD 2003 Jilid III	
4	No.8 Th. 2003	Retribusi IUI	HLD 2003 Jilid III	
5	No.24 Th. 2003	Retribusi Izin Usaha Perdagangan	HLD 2003 Jilid III	
6	No. 27 Th. 2003	Retribusi TDG		
7	No. 26 Th. 2003	Retribusi TDP		
8	No.30 Th. 2003	Retribusi Izin Usaha Angkutan	HLD 2004 Jilid I	
9	No.31 Th.2003	Retribusi Izin Usaha dibidang Pariwisata	HLD 2004 Jilid I	
10	No.5 Th.2007	Retribusi IUJK	HLD 2006/2007	
11	No. 4 Th.1999	Retribusi Izin Usaha Penggilingan Padi	HLD 1999	Diubah dengan Perda No 19 Tahun 2003
12	No. 5 Th. 2003	Retribusi Izin Dispensasi Jalan	HLD 2003 Jilid III	

## III. Persyaratan



Untuk memperoleh pelayanan, pemohon harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis maupun administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelengkapan persyaratan teknis dan administratif tergantung pada jenis perizinan yang digunakan sebagai berikut.

### **1. Izin Mendirikan Bangunan ( IMB )**

a. Untuk pengajuan IMB baru persyaratan meliputi foto copy KTP pemohon rangkap 2, foto copy sertifikat tanah rangkap 2, foto copy pelunasan PBB rangkap 2, gambar rencana bangunan rangkap 3, perhitungan konstruksi bagi bangunan bertingkat rangkap 2, surat rekomendasi dari Depag bagi bangunan tempat ibadah, surat pernyataan dari tetangga yang berhimpitan langsung.

b. Sedangkan untuk pemutihan IMB ( bagi bangunan yang ada atau berdiri sebelum Tahun 2000 ). Persyaratan meliputi foto copy KTP pemohon rangkap 2, foto copy sertifikat tanah rangkap 2, foto copy pelunasan PBB rangkap 2, gambar daerah bangunan rangkap 3.

### **2. Izin Gangguan ( HO )**

a. Untuk Izin Gangguan Tempat Usaha Baru persyaratan meliputi foto copy KTP pemohon, foto copy IMB tempat usaha, foto copy Akta pendirian perusahaan bagi usaha yang berbadan hukum atau yayasan, denah lokasi tempat usaha, foto copy sertifikat tanah atau bukti kepemilikan tanah, persetujuan tetangga yang berbatasan langsung dengan

tempat usaha, dinyatakan dengan tanda tangan, bagan alur proses produksi.

b. sedangkan untuk permohonan daftar ulang / perpanjangan izin gangguan tempat usah persyaratan meliputi foto copy KTP pemohon, foto copy IMB tempat usaha, denah lokasi tempat usaha, foto copy sertifikat tanah atau bukti kepemilikan tanah, persetujuan tetangga yang berbatasan langsung dengan tempat usaha, dinyatakan dengan tanda tangan, apabila tetangga yang berbatasan langsung tidak diketahui alamatnya maka harus diketahui oleh ketua RT setempat, sebagai perwakilan dari tetangga yang berbatasan langsung mengetahuinya, keputusan izin gangguan / HO lama.

### **3. Izin Reklame**

Persyaratan meliputi surat permohonan, tanggal, bulan dan tahun surat permohonan, nama dan alamat wajib pajak, jenis dan isi reklame yang akan dipasang, bunyi kata-kata, kalimat, dan penjelasannya (dengan surat pertanyaan), pernyataan kesanggupan memasang lampu penerangan untuk papan reklame jenis billboard, pernyataan kesanggupan mencantumkan tulisan Kabupaten Sukoharjo, lokasi yang dimohon dan telah mendapatkan persetujuan dari instansi terkait serta tanda tangan dengan nama terang wajib pajak.

### **4. Izin Usaha Industri ( IUI )**

a. Untuk izin usaha industri kecil persyaratan yaitu foto copy KTP pemilik / penanggung jawab perusahaan, surat pengantar dari lurah / kepala desa dimana tempat kedudukan perusahaan, yang diketahui oleh

camat setempat, foto copy akte pendirian perusahaan, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak ( NPWP ), foto copy surat keterangan status tempat tinggal usaha ( sewa/ kontrak/sejenisnya), foto copi ijin Gangguan Usaha ( HO ), serta Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan ( SPPL ).

b. Untuk izin usaha industri menengah persyaratan foto copy KTP pemilik / penanggung jawab perusahaan, surat pengantar dari lurah / kepala desa dimana tempat kedudukan perusahaan, yang diketahui oleh camat setempat, foto copy akte pendirian perusahaan, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak ( NPWP ), foto copy surat keterangan status tempat tinggal usaha ( sewa/ kontrak/sejenisnya), foto copi ijin Gangguan Usaha ( HO ), Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan ( SPPL ), dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan ( UKL ), dan dokumen Upaya Pemantauan Lingkungan ( UPL ) bagi yang dipersyaratkan.

c. Sedangkan untuk izin usaha industri besar persyaratan foto copy KTP pemilik / penanggung jawab perusahaan, surat pengantar dari lurah / kepala desa dimana tempat kedudukan perusahaan, yang diketahui oleh camat setempat, foto copy akte pendirian perusahaan, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak ( NPWP ), foto copy surat keterangan status tempat tinggal usaha ( sewa/ kontrak/sejenisnya), foto copi ijin Gangguan Usaha ( HO ), Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan ( SPPL ), dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan ( UKL ), dan dokumen Upaya Pemantauan Lingkungan ( UPL ) bagi yang dipersyaratkan.

## **5. Surat Izin Usaha Perdagangan ( SIUP )**

a. Untuk Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas ( PT ) persyaratan yaitu foto copy Akte Notaris pendirian perusahaan, foto copy SK pengesahan badan hukum dari Menteri Kehakiman bagi PT, foto copy KTP pemilik / direktur utama/ penanggung jawab perusahaan, foto copy NPWP Perusahaan, Surat pengantar dari kelurahan / desa tempat kedudukan perusahaan dan diketahui kecamatan, foto copy surat izin HO bagi kegiatan usaha perdagangan yang dipersyaratkan berdasarkan ketentuan UU HO, dan Neraca perusahaan

b. Untuk Perusahaan yang berbentuk Koperasi persyaratan yakni foto copy Akte Notaris pendirian koperasi yang telah mendapatkan pengesahan badan hukum dari instansi yang berwenang, foto copy KTP pimpinan / penanggung jawab koperasi, foto copy NPWP Perusahaan, Surat pengantar dari kelurahan / desa tempat kedudukan perusahaan dan diketahui kecamatan, foto copy surat izin HO bagi kegiatan usaha perdagangan yang dipersyaratkan berdasarkan ketentuan UU HO, dan Neraca perusahaan

c. Sedangkan untuk Perusahaan yang tidak berbentuk PT dan Koperasi, khususnya Perusahaan persekutan (CV), persyaratan yakni foto copy akte pendirian perusahaan / akte notaris yang telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri, foto copy KTP pemilik / penanggung jawab perusahaan, foto copy NPWP Perusahaan, Surat pengantar dari kelurahan / desa tempat kedudukan perusahaan dan diketahui kecamatan, foto copy surat izin HO bagi kegiatan usaha perdagangan yang dipersyaratkan berdasarkan

ketentuan UU HO dan Neraca perusahaan. Sedangkan, Perusahaan perseorangan persyaratan meliputi foto copy KTP pemilik / penanggung jawab perusahaan, foto copy NPWP Perusahaan, Surat pangantar dari kelurahan / desa tempat kedudukan perusahaan dan diketahui kecamatan, foto copy surat izin HO bagi kegiatan usaha perdagangan yang dipersyaratkan berdasarkan ketentuan UU HO dan Neraca perusahaan

d. Bagi Perusahaan pemegang SIUP yang akan membuka kantor cabang/ perwakilan perusahaan di Sukoharjo persyaratan yakni foto copy SIUP perusahaan pusat, foto copy notaries atau bukti lainnya tentang pembukaan kantor cabang perusahaan, foto copy keputusan pengangkatan penanggung jawab, foto copy KTP penanggung jawab kantor cabang, foto copy Tanda Daftar Persahaan ( TDP ) kantor pusat, dan foto copy izin HO tempat kedudukan kantor cabang, bagi kegiatan usaha perdagangan yang dipersyaratkan berdasarkan ketentuan UU HO.

#### **6. Tanda Daftar Gudang ( TDG )**

Persyaratan meliputi foto copy SIUP, foto copy TDP, foto copy KTP pemilik / penguasa gudang, foto copy perizinan pendirian gudang ( IMB gudang ), peta denah gudang, foto copy izin HO, foto cpy NPWP dan foto copy perjanjian pemakaian / penguasaan gudang dengan pemilik gudang, bagi penguasa gudang yang memanfaatkan / menyewa gudang pihak lain.

#### **7. Tanda Daftar Perusahaan ( TDP )**

- a) Untuk Perusahaan berbentuk PT persyaratan meliputi asli dan foto copy Akte Pendirian PT, asli dan foto copy data Akte Pendirian PT, asli dan foto copy Akte Perubahan Pendirian PT ( apabila ada ), asli dan foto copy Keputusan Pengesahan sebagai badan hukum / foto copy surat permohonan pengesahan badan hukum dan notaries kepada menteri kehakiman dan HAM disertai bukti pembayarannya sesuai ketentuan yang berlaku, foto copy KTP / Paspor Dirut atau penanggung jawab perusahaan, foto copy izin usaha atau surat keterangan yang dipersamakan.
- b) Untuk Perusahaan berbentuk Koperasi, persyaratan yaitu asli dan foto copy akte pendirian koperasi, foto copy KTP pengurus, foto copy Surat Pengesahan sebagai badan hukum dari pejabat yang berwenang dan foto copy izin usaha atau surat keterangan yang dipersamakan.
- c) Perusahaan berbentuk CV, persyaratan yakni asli dan foto copy akte pendirian perusahaan, foto copy KTP / Paspor Penanggung jawab atau pengurus, foto copy izin usaha atau surat keterangan yang dipersamakan dengan itu, yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.
- d) Perusahaan berbentuk Firma, persyaratan yaitu asli dan foto copy akte pendirian perusahaan, foto copy KTP / Paspor Penanggung jawab atau pengurus, dan foto copy izin usaha atau surat keterangan yang dipersamakan dengan itu, yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.
- e) Perusahaan berbentuk perseorangan, persyaratan meliputi asli dan foto copy akte pendirian perusahaan ( apabila ada ), foto copy KTP / Paspor Penanggung jawab atau pemilik, foto copy izin usaha atau surat

keterangan yang dipersamakan dengan itu, yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.

- f) Perusahaan lain, persyaratan adalah asli dan foto copy akte pendirian perusahaan atau surat keterangan lain yang menunjukkan keberadaan perusahaan, foto copy KTP / Paspor Penanggung jawab perusahaan, foto copy izin usaha atau surat keterangan yang dipersamakan dengan itu, yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.
- g) Kantor cabang, kantor pembantu dan perwakilan perusahaan, persyaratan meliputi asli dan foto copy akte pendirian perusahaan ( apabila ada ) atau surat penunjukkan, atau surat keterangan yang dipersamakan dengan itu, sebagai kantor cabang, kantor pembantu dan perwakilan, foto copy KTP / Paspor Penanggung jawab perusahaan dan foto copy izin usaha atau surat keterangan yang dipersamakan dengan itu, yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau kantor pusat perusahaan yang bersangkutan.

#### **8. Izin Usaha Angkutan**

- a) Untuk Izin Usaha Angkuta persyaratan surat permohonan, memiliki NPWP, memiliki akte pendirian perusahaan / koperasi bagi pemohon berbentuk badan, tanda jati diri bagi pemohon berbentuk perseorangan, memiliki surat domisili perusahaan, memiliki surat ijin gangguan ( HO ) dan surat persyaratan kesanggupan untuk menyediakan fasilitas penyimpanan kendaraan.
- b) Untuk Izin Angkutan Baru persyaratan meliputi surat permohonan, rencana lokasi perusahaan, persetujuan tetangga sekitar, izin bangunan dan

izin HO dan jumlah kendaraan yang akan dibeli ( minimal 2 kendaraan bermotor ).

- c) Sedangkan Perluasan usaha / menambah jumlah kendaraan bermotor persyaratan meliputi surat permohonan, memiliki izin bangunan dan izin HO, jumlah kendaraan dan persyaratan teknis, factor keseimbangan antara penawaran dan permintaan jasa angkutan dan faktor persyaratan keamanan lalu lintas.

### **9. Izin Usaha Dibidang Pariwisata**

Persyaratan meliputi surat permohonan, foto copy KTP yang masih berlaku, foto copy IMB, foto copy izin HO / surat persetujuan, rencana tapak dan studi kelayakan / denah lokasi, foto copy akte pendirian perusahaan, kecuali untuk usaha perseorangan dan pas foto ( 3 x 4 ) 2 lembar.

### **10. Izin Usaha Jasa Konstruksi**

Untuk Izin Usaha Jasa Konstruksi persyaratan meliputi surat permohonan, surat keterangan bukan PNS dari desa / kelurahan ( asli ), surat keterangan domisili dari desa / kelurahan, foto copy KTP pengurus dan komisaris perusahaan, pas foto ( 3 x 4 ) hitam putih 2 lembar, foto copy NPWP yang masih berlaku, foto copy akte pendirian dan perubahan, foto copy ijazah pendidikan terakhir direktur, foto copy ijazah dan KTP tenaga teknik, foto copy ijazah dan KTP tenaga non teknik, foto copy sertifikasi badan usaha, foto kantor termasuk papan nama dan foto



peralatan dan foto copy bukti kepemilikan. Sedangkan untuk tenaga teknik, persyaratan meliputi foto copy ijazah terakhir dilegalisir, surat pernyataan sebagai tenaga teknik tugas penuh (formulir tersedia), KTP tenaga teknik harus di wil Kab. Sukoharjo, surat pernyataan sebagai tenaga teknik tidak tugas penuh (formulir tersedia), foto copy ijazah terakhir dilegalisir dan foto copy KTP domisili wil Kab. Sukoharjo.

#### **11. Izin Usaha Penggilingan Padi**

Persyaratan yaitu foto copy IMB, foto copy izin prinsip, foto copy PBB, foto copy Pajak, foto copy izin tempat usaha, foto copy denah bangunan dan foto copy usaha yang lama, bagi yang memperpanjang.

#### **12. Izin Dispensasi Jalan**

Persyaratan meliputi foto copy izin / dispensasi jalan lama, foto copy STNK dan surat izin keur masing-masing kendaraan, foto copy kartu anggota Organda, foto copy KTP dan NPWP, foto copy izin-izin trayek dan foto copy izin prinsip

#### **IV. Waktu Pengurusan Perizinan**

Mengenai waktu lamanya mengurus izin akan dijelaskan lebih rinci melalui tabel berikut ini.

**Tabel VIII**

**Waktu Pengurusan Perizinan**

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1.	i. IMB baru ii. pemutihan IMB	15 hari 15 hari

2.	Izin HO : i. HO baru ii. perpanjangan HO	7 hari 7 hari
3.	Izin Reklame	1 hari
4.	IUI : i. Industri kecil ii. Industri menengah iii. Industri besar	7 hari 7 hari 7 hari
5.	SIUP : i. PT ii. koperasi iii. bukan PT atau koperasi - CV - Perseorangan iv. SIUP yang membuka kantor cabang	5 hari 5 hari 5 hari 5 hari 5 hari
6.	TDG	5 hari
7.	TDP i. PT ii. Koperasi iii. CV iv. Firma v. perseorangan vi. perusahaan lain vii. kantor cabang / perwakilan	5 hari 5 hari 5 hari 5 hari 5 hari 5 hari 5 hari
8.	Izin Usaha Angkutan i. izin angkutan baru ii. perluasan usaha	5 hari 5 hari 5 hari
9.	Izin Usaha di bidang Pariwisata	5 hari
10.	Izin Usaha Jasa Konstruksi i. IUJK ii. tenaga teknik	5 hari 5 hari
11.	Izin Usaha Penggilingan Padi	12 hari
12.	Izin Dispensasi Jalan	15 hari

## V. Biaya Pengurusan Perizinan

Mengenai banyaknya biaya yang dibutuhkan untuk mengurus izin akan dijelaskan lebih rinci melalui tabel berikut ini.

**Tabel IX**  
**Biaya Pengurusan Perizinan**

No	Jenis Pelayanan	Besar Biaya (Rp)
1.	IMB : i. IMB baru ii. pemutihan IMB	300,00-3.360,00 / m <sup>2</sup> 720,00-2.100,00 / m <sup>2</sup>
2.	Izin HO Luas < 100 m <sup>2</sup> 101-200 m <sup>2</sup> 201-600 m <sup>2</sup> 601-1000 m <sup>2</sup> 1001-1500 m <sup>2</sup> 1501-2500 m <sup>2</sup> 2501-4000 m <sup>2</sup> > 4000 m <sup>2</sup> , kelebihan dihitung	550,00 /m <sup>2</sup> 650,00 /m <sup>2</sup> 750,00/ m <sup>2</sup> 850/ m <sup>2</sup> 950/ m <sup>2</sup> 1.050,00 /m <sup>2</sup> 1.150,00 /m <sup>2</sup> 1.050,00/ m <sup>2</sup>
3.	Izin Reklame	50.000,00-250.000,00
4.	IUI : i. Industri kecil ii. Industri menengah iii. Industri besar	50.000,00 200.000,00 600.000,00
5.	SIUP : a. kekayaan bersih < 200.000.000,00 b. kekayaan bersih 200.000.000,00 – 500.000.000,00 c. kekayaan bersih > 500.000.000,00	50.000,00 100.000,00 200.000,00
6.	TDG a. luas tanah 100 m <sup>2</sup>	50.000,00

	b. luas tanah 100-500 m <sup>2</sup> c. luas tanah 500-1000 m <sup>2</sup> d. luas tanah 1000-2500 m <sup>2</sup> e. luas tanah 2500-5000 m <sup>2</sup> f. luas tanah 5000-10.000 g. luas tanah diatas 10.000 m <sup>2</sup>	100.000,00 150.000,00 200.000,00 300.000,00 400.000,00 500.000,00
7.	TDP i. PT ii. Koperasi iii. CV iv. Firma v. perseorangan vi. perusahaan lain vii. kantor cabang / perwakilan	200.000,00 25.000,00 100.000,00 100.000,00 25.000,00 100.000,00 10.000,00
8.	Izin Usaha Angkutan a. angkutan orang b. angkutan barang c. peningkatan kendaraan	25.000-300.000,00 50.000-300.000,00 10.000,00 / kendaraan
9.	Izin Usaha di bidang Pariwisata	25.000-500.000,00 (tergantung kegiatan usaha)
10.	Izin Usaha Jasa Konstruksi i. IUJK ii. tenaga teknik	i. IUJK kecil perorangan 200.000,- - IUJK kecil badan 500.000,- - IUJK diluar kecil 2.000.000,- ii. Penyedia jasa konsultasi

		: 500.000,-
11.	Izin Usaha Penggilingan Padi Luas < 100 m2 101-200 m2 201-600 m2 601-1000 m2 1001-1500 m2 1501-2500 m2 2501-4000 m2 > 4000 m2, kelebihan dihitung	550,00 /m2 650,00 /m2 750,00/ m2 850/ m2 950/ m2 1.050,00 /m2 1.150,00 /m2 1.050,00/ m2
12.	Izin Dispensasi Jalan	- min luas 200 m2 : 20.000,- - Luas 300 m2 : 30.000,-

## VI. Masa Berlaku Izin

Mengenai masa berlaku waktu masing-masing izin akan dijelaskan lebih rinci melalui tabel berikut ini.

**Tabel X**  
**Masa Berlaku Izin**

No	Jenis Pelayanan	Masa Berlaku Izin
1.	IMB	3 (tiga) tahun
2.	Izin HO : i. HO baru ii. perpanjangan HO	5 (lima) tahun
3.	Izin Reklame	5 (lima) tahun
4.	IUI	5 (lima) tahun

5.	SIUP : i. PT ii. koperasi iii. bukan PT atau koperasi iv. SIUP yang membuka kantor cabang	5 (lima) tahun
6.	TDG	5 (lima) tahun
7.	TDP	5 (lima) tahun
8.	Izin Usaha Angkutan	Jangka waktu selama perusahaan yang bersangkutan masih menjalankan usahanya.
9.	Izin Usaha di bidang Pariwisata	3 (tiga) tahun
10.	Izin Usaha Jasa Konstruksi i. IUJK ii. tenaga teknik	3 (tiga) tahun
11.	Izin Usaha Penggilingan Padi	5 (lima) tahun
12.	Izin Dispensasi Jalan	min. 2 hari – lama waktu yang dibutuhkan.

## VII. Jumlah Pelayanan Izin

Umumnya masyarakat yang mengurus izin paling banyak pada izin gangguan usaha, izin mendirikan bangunan serta izin di bidang perdagangan dan perindustrian ( SIUP, TDG, TDP, dan IUI ). Rata-rata izin yang dilayani petugas antara 10 - 50 jenis izin tiap hari. Berikut ini laporan jumlah izin yang diterbitkan pada tahun 2008 dan laporan izin s/d juli tahun 2009.

**Table XI**

**Jumlah izin yang diterbitkan 01 Januari 2008 s/d 31 Desember 2008**

No	Jenis Izin	Jumlah
----	------------	--------

1.	IMB	1110
2.	Izin HO	459
3.	Izin Reklame	82
4.	IUI	89
5.	SIUP	742
6.	TDG	29
7.	TDP	828
8.	Izin Usaha Angkutan	-
9.	Izin Usaha di bidang Pariwisata	79
10.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	159
11.	Izin Usaha Penggilingan Padi	-
12.	Izin Dispensasi Jalan/ sewa tanah	66
	<b>Total</b>	<b>3643 izin</b>

Tabel XII

**Jumlah izin yang diterbitkan 01 Januari 2009 s/d 31 Juli 2009**

No	Jenis Izin	Jumlah
1.	IMB	555
2.	Izin HO	271
3.	Izin Reklame	65
4.	IUI	85
5.	SIUP	461
6.	TDG	18
7.	TDP	500

8.	Izin Usaha Angkutan	-
9.	Izin Usaha di bidang Pariwisata	32
10.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	42
11.	Izin Usaha Penggilingan Padi	-
12.	Izin Dispensasi Jalan/ sewa tanah	42
	<b>Total</b>	<b>2071 izin</b>

### **VIII. Jumlah Keluhan Izin dan penanganannya**

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan public meskipun sudah dilaksanakan sebaik mungkin pasti masih ada keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini juga tidak terlepas terjadi di KPPT sebagai bagian dari instansi public yang selalu berhubungan dengan masyarakat. Secara garis besar petugas KPPT sudah melayani masyarakat dengan baik, dengan ditunjukkan atas kepuasan masyarakat terhadap keberhasilan KPPT dalam menangani pelanggan. Namun pertama, saat proses administrasi terkadang masyarakat ada yang tidak mau menunggu lama saat antrian panjang sehingga mereka menyampaikam keluhannya lewat kotak surat yang disediakan oleh petugas. Kedua, saat jumlah pengunjung banyak maka ada keterbatasan tempat duduk sehingga cukup banyak dari mereka yang memilih menunggu di luar sambil menerima panggilan selanjutnya dari petugas selama proses administrasi berlangsung. Pada pelaksanaannya, semua pengaduan masyarakat atas pelayanan izin yang diberikan oleh petugas sebisa mungkin ditanggapi oleh petugas KPPT.

Berdasarkan data pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu bahwa data pengaduan atau keluhan izin yang ditangani selama tahun 2008 dan 2009 beserta proses penanganannya adalah sebagai berikut.



### 1) Pengaduan Tahun 2008

Pertama, yakni pengaduan dari Slamet Sutanto dkk., bahwa yang bersangkutan mengajukan gugatan PTUN atas pendirian tower di Ds. Pandeyan Kec. Grogol. Hasil dari putusan PTUN setempat bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo dinyatakan menang atas gugatan tersebut. Kedua, pengaduan datang dari Wiyono, SH sebagai wakil keluarga Karno dan Suyati. Dari hasil penelitian diketahui bahwa yang bersangkutan mengajukan gugatan PTUN atas pendirian tower bersama di Dk. Waringinrejo Ds. Cemani Kec. Grogol. Hasil dari penyelesaian kasus melalui jalur hukum tersebut bahwa putusan PTUN menyatakan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo menang atas gugatan perdata dari pihak penggugat. Ketiga, pengaduan datang dari warga Dk. Genengsari Kec. Polokarto atas pendirian PT. Alpha Kayu Lapis. Saat penyelidikan kasus masih berjalan, satu hari setelah diadakan peninjauan lokasi bangunan roboh sehingga kasus tersebut secara otomatis dinyatakan ditutup. Keempat, datang pengaduan dari warga RT.02 / RW.04 Dk. Kajen Ds. Sragen Kec. Gatak dengan pengusaha tower PT. Linggar Jati Al-Mangsurin. Kasus ini dinyatakan selesai secara kekeluargaan setelah pihak perusahaan mengganti kerugian warga atas pendirian tower tersebut. Selanjutnya, pengaduan kelima datang dari warga ds. Gayam atas pendirian tower PT. Dian Swastikan Sentosa. Kasus ini juga dinyatakan selesai setelah pihak pemkab memfasilitasi kedua pihak untuk berdamai sehingga tidak berlanjut ke jalur hukum setelah ada kesepakatan tertentu antara warga dengan pihak perusahaan. Keenam, terjadi pengaduan warga dari dk. Pabelan RT. 03/RW.05 Ds. Madegondo Kec. Grogol atas pendirian PT.

Indonusa Mora Prakarsa. Kasus ini dinyatakan selesai setelah terdapat kesepakatan bersama antara kedua belah pihak. Kemudian yang ketujuh datang pengaduan warga dari Dk. Jalakan Kel, Begajah Kec. Sukoharjo atas pendirian tower PT. Indosat, Tbk. Atas fasilitasi dari pemkab maka ada penyelesaian atas kasus ini melalui kesepakatan antara pihak masyarakat dengan perusahaan. Selanjutnya, kasus yang kedelapan datang pengaduan dari warga Dk. Tangkil RT. 01/07 Ds. Manang Kec. Grogol atas pendirian tower PT. Indosat, Tbk. Informasi yang diterima KPPT bahwa kasus ini dinyatakan selesai setelah pihak warga menerima kompensasi atas pendirian tower tersebut. Kasus yang kesepuluh datang pengaduan dari Ibu Emi Tri Sumasih RT.04/RW.11 Ds. Siwal Kec. Baki atas keberadaan pabrik vulkanisir Ban. Kasus ini dinyatakan selesai secara kekeluargaan setelah pihak perusahaan mau memberikan ganti / kompensasi kepada Ibu Emi atas pendirian pabrik tersebut.

## **2) Pengaduan Tahun 2009**

Pengaduan yang pertama datang dari warga yang mengikuti pengadaan calon karyawan CV. MUG. Kasus tersebut sudah ditindaklanjuti oleh pihak perusahaan itu sendiri sehingga oleh KPPT kasus tersebut dinyatakan selesai. Selanjutnya, pengaduan datang warga RT.05/RW.X Perum Tiara Ardi Ds. Purbayan Kec. Baki dengan pihak CV. Adi Permana. Berdasarkan hasil laporan bahwa pihak CV sudah melakukan penyelesaian secara kekeluargaan dengan warga tersebut melalui pemberian kompensasi yang sudah disepakati antara kedua belah pihak. Selanjutnya, KPPT menindaklanjuti surat dari Kecamatan Baki No.

005/02/I/2009 tanggal 06 Januari 2009 perihal penghentian pembangunan rumah belum ada izin. Atas laporan tersebut maka pihak KPPT yang berkoordinasi dengan Satpol PP menyelesaikan keadaan tersebut dengan melakukan pembongkaran terhadap bangunan yang belum berizin tersebut.

Berdasarkan data pengaduan yang diterima KPPT pada tahun 2008 dan 2009 dapat disimpulkan bahwa kasus-kasus pengaduan dapat terselesaikan semua, baik melalui jalur hukum antara pihak KPPT dengan pihak penggugat (warga) maupun melalui jalur kekeluargaan antara pihak perusahaan dengan masyarakat.

## **B. Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program *One Stop Service* Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu**

Sebaik apapun konsep yang ditawarkan oleh aparat mengenai pelayanan masyarakat dan segitah apapun usaha yang mereka lakukan untuk mewujudkannya, penilaian akhir tetap berada pada pengguna layanan tersebut. KPPT Kabupaten Sukoharjo merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan jasa, maka untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan tergantung kepada penilaian yang diberikan oleh masyarakat.

Penelitian mengenai penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* didasarkan pada hasil temuan penulis yang menyatakan bahwa dari uji indikator diketahui hasil sebagai berikut.

### **1. Empati ( mencakup kesederhanaan dan kejelasan )**

Empati dari pegawai KPPT terlihat ketika pemohon datang untuk mengajukan permohonan izin. Masyarakat dapat dengan mudah menemukan petugas sesuai izin yang dikehendaki karena petugas selalu berada di tempat untuk melayani setiap pemohon yang datang. Masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang jelas tentang pelayanan, baik dari segi prosedur, biaya, ataupun jangka waktu penyelesaian izin. Keadaan ini menciptakan kesan kepada pemohon bahwa dalam mencari izin merupakan sesuatu yang pasti, mudah, dan akuntabel, sesuai dengan visi dari KPPT Kab. Sukoharjo itu sendiri sehingga tercipta suasana yang nyaman dan praktis. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Puruhito Wiratmoko, ST selaku pegawai bag. pelayanan KPPT berikut ini :

“Untuk meminta masukan dari masyarakat, KPPT pasti memiliki cara terhadap hal tersebut. Pertama, melalui kuisisioner jadi tiap-tiap pengunjung yang datang diberikan lembar kuisisioner untuk diisi jika mereka merasa punya keluhan terhadap kami. Kedua, kami melakukan sosialisasi ke desa-desa, biasanya dilakukan di balai desa setempat, intinya semacam sarasehan dengan warga untuk bisa saling tukar menukar pendapat dan informasi. Ketiga, KPPT dibantu Kasi Trantib di tiap kecamatan yang bertugas untuk mendata jumlah dan jenis usaha – usaha yang ada di daerah tersebut, yang selanjutnya data tersebut dilaporkan ke kabupaten sebagai masukan bagi KPPT” . Wawancara, 3 Juli 2009.

Berikut tanggapan dari pemohon Izin Usaha Industri Bapak Sunaryo dari Desa Kedungjambal Kec. Tawang Sari :

” Kalau menurut saya, saya lebih suka menggunakan quisioner, kan enak mbak..saya tinggal mengisi pertanyaan yang diberikan. Ya, harapan saya kalau ada keluhan harus didengar dan yang menjadi keluhan kami sepat ditangani dengan baik”. Wawancara, 3 Juli 2009.

Dalam memberikan pelayanan, hubungan antara petugas KPPT dengan pemohon izin harus berjalan dengan baik. Hal ini sangat penting karena sebagai pelayan publik harus memberikan pelayanan yang optimal kepada pemohon dan hal ini erat kaitannya dengan sorotan masyarakat terhadap pelayanan jasa di KPPT sehingga menanggapi hal tersebut petugas menyediakan sarana bagi masyarakat yang ingin menyampaikan saran, keluhan / kritik terhadap instansi ini. Penjelasan ini disampaikan oleh Bapak Puruhito Wiratmoko, ST selaku pegawai bag. pelayanan KPPT yakni :

”Jelas ada mbak sarana untuk menampung saran dan keluhan masyarakat yakni disini menyediakan sarana on line ([www.pemkabsukoharjo.go.id](http://www.pemkabsukoharjo.go.id)) namun untuk menjawab pertanyaan masyarakat memang agak lama karena kita memiliki keterbatasan tenaga. Sedangkan bagi masyarakat yang belum bisa memakai internet maka cukup mengisi saran di kotak saran yang kami sediakan, sehingga mereka bebas untuk menyampaikan keluh kesahnya. Pada dasarnya tidak semua pertanyaan tersebut akan dijawab, untuk yang sifatnya kritikan dan saran maka akan dijadikan sebagai bahan masukan bagi KPPT tetapi untuk yang sifatnya suatu informasi yang tidak tepat maka kami akan menjawab sebagai klarifikasi terhadap berita tersebut”. Wawancara, 3 Juli 2009.

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Sumini dari Kel. Joho Kec. Sukoharjo pemohon Izin Tanda Daftar Gudang :

” Berhubung saya orangnya agak pemalu maka saya lebih suka mengisi kotak saran mbak, soalnya petugas tidak akan tahu dari siapa yang menulis kritikan itu jadi saya tidak perlu sungkan kalau saya datang lagi untuk mengurus perpanjangan izin nanti”. Wawancara, 14 September 2009.

Sementara itu Bapak Adnan yang mengurus izin Reklame dari Kel. Jombor Kec.

Bendosari mengemukakan pendapat yang lain sebagai berikut :

” Wah, kalau saya ada keluhan pilih menyampaikan lewat website nya KPPT aja mbak. Menurut saya cara itu lebih efektif karena prosesnya cepat dan saya bisa tahu jawaban / penjelasan dari petugasnya tanpa repot-repot untuk datang ke kantor itu lagi”. Wawancara, 14 September 2009.

Untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang dan karakter yang berbeda memang hal yang tidak mudah. Untuk itu KPPT selalu berusaha untuk menempatkan pemohon sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik, usaha ini sebagai wujud untuk menjalankan tugas sesuai Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan. Petugas harus dapat menunjukkan bahwa mereka bukanlah birokrat yang selalu mempersulit segala urusan tetapi sebagai pelayan yang harus memberikan yang terbaik bagi pemohon. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Puruhito Wiratmoko, ST selaku pegawai bag. Pelayanan berikut ini :

” Iya jelas kami menjalankan tugas sesuai standar pelayanan minimal yang ada mbak, bahkan setiap minggu disini mengadakan rapat evaluasi / rapat staf dengan tujuan untuk membahas masukan dari kotak saran serta memperbaiki kinerja petugas melalui kritik dan keluhan yang kami terima dari masyarakat”. Wawancara, 3 Juli 2009.

Dengan memosisikan pemohon sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik, petugas KPPT senantiasa memberikan perhatian yang bersifat individual dan tulus kepada pemohon izin. Hal ini diungkapkan oleh pemohon izin usaha penggilingan padi Bapak Siswo Raharjo dari Desa Kudu Kec. Baki :

” Petugas di sini semuanya baik mbak, mudah diajak berkomunikasi, apabila saya bertanya hal yang tidak saya mengerti, mereka mau menjawabnya dengan ramah dan sangat sopan. Mereka juga mau menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan izin usaha penggilingan padi dengan sabar, bahasanya mudah dimengerti, serta sikapnya juga baik”. Wawancara, 15 September 2009.

Untuk mewujudkan transparansi dalam tata cara pembayaran maka KPPT melakukan kerja sama dengan bank di daerah setempat, dalam hal ini yakni Bank Jateng ( BPD ) cabang Sukoharjo sehingga masyarakat memperoleh kejelasan dan kepastian pembayaran jadi masyarakat tidak akan khawatir akan menghadapi pungutan liar dari oknum-oknum tertentu. Keadaan ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Puruhito Wiratmoko, ST selaku pegawai bag. pelayanan KPPT sebagai berikut :

” Kami sangat transparan mbak mengenai rincian biaya dan tata cara pembayarannya, bahkan jika pemohon sudah menyelesaikan syarat administrasi maka pembayaran langsung ke Bank Jateng cab. Sukoharjo atas surat pengantar dari KPPT, setelah itu pemohon tinggal menunjukkan bukti pembayaran ke petugas KPPT serta memberikan tembusannya, dan selanjutnya pemohon bisa menerima SK atau dokumen izin tersebut”. Wawancara, 3 Juli 2009.

Berikut ini tanggapan dari pemohon izin usaha angkutan Bapak Indra Siswadi dari Kel. Sukoharjo Kec.Sukoharjo :

” Menurut saya cara bayar biaya izin sudah sangat transparan mbak karena kita bayarnya langsung ke bank jadi tidak lewat petugas di sini. Jjadi saya tidak perlu khawatir lagi kalau nanti ada yang minta pungutan-pungutan kepada saya”. Wawancara, 15 September 2009.

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh pemohon izin Dispensasi Jalan Ibu Sri Handayani dari Kel. Dukuh Kec. Sukiharjo :

” Memang beberapa tahun lalu saya pernah mengalami pungutan liar saat saya mengurus izin mbak dan nominalnya juga cukup tinggi tetapi saat saya mengurus izin sekarang alhamdulillah sudah sangat transparan apalagi pembayaran lewat bank jadi saya tidak takut kejadian dulu akan terulang lagi”. Wawancara, 15 September 2009.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa empati petugas KPPT kepada masyarakat sudah baik. Hal ini ditunjukkan bahwa petugas sudah

mampu memahami dan mencari tahu tentang apa yang menjadi keinginan dan harapan dari masyarakat baik dengan quasioer, sarana on line, kotak saran, sosialisasi, diskusi, dan sebagainya. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan maka setiap petugas berusaha mengevaluasi tiap-tiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon dan berupaya untuk merespon keluhan tersebut dengan baik dan berusaha mewujudkan apa yang menjadi harapan pemohon. Kondisi tersebut juga didukung oleh ungkapan dari pemohon izin Tanda Daftar Perusahaan ( TDP ) yakni Bapak Arif Rahmanto dari CV Tiara Ardhi yang beralamat di Desa Gentan, Kecamatan Baki sebagai berikut:

” Saya merasa cukup senang mengurus izin di sini karena petugasnya mudah diajak komunikasi, apabila saya bertanya hal yang tidak saya mengerti maka mereka mau menjawabnya, apalagi menjawabnya dengan ramah dan sangat sopan. Mereka juga mau menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan izin dengan sabar, bahasanya mudah dimengerti, dan sikapnya juga baik”. Wawancara, 28 September 2009. ”

## **2. Ketanggapan ( responsiveness )**

Daya tanggap KPT sangat penting dalam memberikan pelayanan dan memenuhi aspirasi masyarakat. KPPT Kab. Sukoharjo merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan jasa sehingga harus selalu tanggap terhadap kebutuhan, harapan, dan keluhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks menuntut KPPT untuk berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat, sikap tersebut ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal KPPT Kabupaten Sukoharjo.

Dalam pelaksanaan pemerintahan aparat harus senantiasa berorientasi pada publik daripada kepentingan pribadi. Pelayanan yang diberikan oleh petugas



KPPT selain berdasarkan standar pelayanan minimal sebaiknya didasarkan pula pada prinsip New Public Service, salah satu prinsipnya yaitu mengutamakan kepentingan publik. Sebagai contoh pegawai KPPT akan selalu menanggapi kebutuhan dan kritik / keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan yakni dengan upaya yang dijelaskan oleh Bapak Joko Waluyo, SE selaku pegawai bag. Pelayanan, berikut ini :

” Kami akan selalu siap menanggapi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka butuhkan. Jika pun ada masalah, kami akan menjelaskan permasalahan tersebut serta mencari solusi yang terbaik agar masyarakat puas dengan pelayanan kami”. Wawancara, 16 September 2009.

Hal senada juga dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pegawai bag.

Pelayanan, Bapak P. Agus Srimulyo R ,SE, sebagai berikut :

” sebagai abdi rakyat maka kepentingan mereka harus diutamakan sehingga apapun yang menjadi kebutuhan dan keluhan akan kami tanggapi sebaik mungkin”. Wawancara, 16 September 2009.

Sama halnya dengan tanggapan petugas di atas, berikut ini tanggapan Bapak Adhi Supto Prabowo, SE pemohon izin usaha Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dari CV Boga Sari yang bergerak di bidang jasa makanan dari Kec. Sukoharjo

” Para petugas di sini sudah cukup tanggap dengan kebutuhan yang saya perlukan mbak. Selama mengurus izin di sini nggak berbelit-belit, penyelesaiannya cepat dan biayanya juga transparan”. Wawancara, 12 September 2009.

Sementara itu Kepala Seksi Pelayanan, Ibu Crispina N, SH mengutarakan hal sebagai berikut :

” Sesuai dengan Visi KPPT kami segenap karyawan wajib melayani masyarakat dengan baik, dengan menanggapi semua kebutuhan dan kritikan pemohon terhadap pelayanan izin yang kami berikan serta waktu penyelesaian permohonan izin kami usahakan tepat waktu, bahkan jika

pemohon mampu melengkapi berkas syarat-syarat izin maka waktu penyelesaian izin bisa lebih cepat dari jadwal yang ditentukan sehingga masyarakat akan merasa puas dalam mengurus administrasi perizinan.” Wawancara, 11 September 2009.

Daya tanggap pegawai KPPT Kab. Sukoharjo dalam memenuhi kebutuhan pemohon dapat dilihat dari tanggapan masyarakat pengguna layanan KPPT. Berikut penuturan Bapak Sumitro dari Desa Majasto Kec. Tawang Sari pemohon izin Usaha Perdagangan ( SIUP ), yaitu :

” Daya tanggap di sini cukup bagus ya mbak, petugasnya ramah dan cepat melayani. Mereka langsung menanggapi apa masalah yang saya alami, kalau saya tanya sesuatu, mereka mau menjelaskan dengan sopan dan mudah dimengerti. Jadi menurut saya pelayanan di sini tidak ada yang dikeluhkan karena semuanya baik”. Wawancara, 12 September 2009.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ngadiyo dari Desa Pondok Kec. Nguter, pemohon izin Gangguan Usaha ( HO ), sebagai berikut :

” Saya rasa sudah cukup tanggap. Hampir semua pelayanan di KPPT sini sudah menggunakan komputer untuk mempermudah pelayanan. Petugasnya juga sudah cukup baik. Mereka juga meminta nomor rumah dan HP saya jadi kalau saya nggak sempat menunggu agar saya bisa langsung bayar ke bank dan mengambil SK izin yang sudah jadi. Selama ini tanggapannya ramah, baik, dan pelayanannya juga cepat”. Wawancara, 13 September 2009.

Pendapat yang senada juga diungkapkan oleh Ibu Anita dari Desa Menuran Kec. Baki pemohon izin Reklame :

” Petugas-petugas di sini menurut saya sudah cukup tanggap. Semua keinginan saya terpenuhi, apa yang saya inginkan selalu terpenuhi. Informasi yang diberikan oleh para petugas di KPPT di sini sudah cukup jelas dan petugas selalu berusaha membantu pemohon jika mengalami kesulitan”. Wawancara, 13 September 2009.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa prinsip ketanggapan petugas KPPT dalam melayani kebutuhan pemohon sudah baik

karena terdapat kesesuaian antara harapan dan aspirasi masyarakat dengan tanggapan yang diberikan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil data tersebut juga didukung oleh pernyataan Bapak Tri Handoko dari Desa Kamal Kec. Bulu, pemohon Izin Usaha Penggilingan Padi ( *ricemill* ) adalah sebagai berikut :

” Saya merasa amat senang atas pelayanan yang diberikan oleh petugas KPPT untuk mengurus proses administrasi izin usaha penggilingan padi ini. Saya sempat merasa ragu kalau nanti prosesnya lama dan biayanya tinggi tetapi nyatanya prosesnya sangat mudah, cepat dan murah”. Wawancara, 24 September 2009.

### 3. Akurasi

Pada dasarnya harapan masyarakat adalah mendapatkan dokumen / naskah perizinan yang benar, tepat dan sah sehingga dapat dipertanggung jawabkan di masa mendatang. Kepastian untuk memberikan jaminan penerbitan dokumen yang benar, tepat, dan sah disampaikan oleh Kasubag Bag. Tata Usaha, Ibu R.A.J Koestrini, SE sebagai berikut :

” Dokumen yang kami terbitkan jelas mengandung kekuatan hukum mbak karena dokumen tersebut diterbitkan oleh instansi publik yang pastinya berbadan hukum, selain itu instansi ini mempunyai SK pendirian KPPT sehingga pastinya dokumen yang kami terbitkan harus benar, tepat, dan sah. Akan tetapi, seandainya terjadi kesalahan dalam penerbitan pasti kami akan melakukan revisi terhadap dokumen itu. Revisi dapat berupa perbaikan dokumen yang lama ataupun mengganti dengan dokumen yang baru”. Wawancara, 10 September 2009.

Hal senada diperjelas dengan pernyataan Kepala KPPT, Bapak Widodo, SH, MH, berikut ini :

” Pada dasarnya dokumen perizinan yang diterbitkan KPPT jelas berkekuatan hukum. Tidak mungkin apa yang kami terbitkan cacat hukum meski kemungkinannya sangat kecil. Akan tetapi, seandainya dalam penerbitan ada kesalahan, dokumen tersebut akan segera kami revisi

kembali sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan atas kesalahan tersebut”. Wawancara, 17 September 2009.

Berikut ini penuturan dari pemohon mengenai penerbitan dokumen yang benar, tepat dan sah / tingakt akurasi SK izin dari KPPT Kabupaten Sukoharjo, salah satunya dari pemohon Izin Usaha Jasa Konstruksi ( IUJK ) Bapak Suratman Wiryanto, ST dari Desa Langenharjo Kec. Grogol :

” Saya rasa tingkat akurasi dokumen izin yang diterbitkan KPPT sudah mampu diciptakan mbak karena buktinya selama tiga tahun saya memiliki izin ini alhamdulillah tidak pernah ada masalah sehingga sekarang saya sedang mengurus izin perpanjangannya.” wawancara, 7 September 2009.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Ngatini dari Desa Sidorejo Kecamatan Bendosari pemohon izin Tanda Daftar Perusahaan :

” Iya jelas dokumen izin yang saya miliki ini punya kekuatan hukum karena beberapa tahun yang lalu saya pernah mengalami masalah dengan pelanggan mengenai tata cara pembayaran dan masalah itu sampai ke pengadilan. Dokumen izin ini sangat penting sebagai lampiran pendirian usaha saya dan syukurlah dalam proses itu saya yang menang karena saya memiliki bukti-bukti yang memang akurat”. Wawancara, 8 September 2009.

Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa prinsip akurasi sudah terwujud dengan baik yangmana dokumen izin yang dikeluarkan KPPT dapat dipertanggung jawabkan secara hukum di masa mendatang karena mencakup unsur yang benar, tepat, dan sah secara hukum sehingga masyarakat memperoleh kepastian atas dokumen yang dimiliki tersebut. Berikut ini ungkapan perasaan dari pemohon izin Reklame, Bapak Puguh dari PT Distrindo Jaya sebagai berikut :

” Berhubung usaha kami seperti ini maka dokumen izin yang benar, tepat, dan sah, sangat penting bagi kelancaran usaha kami ini. Kami sangat bersyukur dan senang selama menjalankan usaha di wilayah ini karena

selama ini usaha saya selalu baik-baik saja dan alhamdulillah belum pernah ada masalah hukum”. Wawancara, 26 September 2009.

#### **4. Keamanan**

Petugas KPPT selalu berusaha memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, salah satunya memberikan rasa aman bagi pemohon dalam mengurus proses perizinan serta menjamin produk layanan yakni dokumen perizinan dapat memberikan kepastian hukum bagi pemiliknya.

Kondisi tersebut seperti yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan, Ibu Crispina N, SH yakni :

” Keamanan menjadi prioritas utama kami ( KPPT ) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mencakup jaminan kepastian hukum bagi pemohon dalam penerbitan dokumen perizinan sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terhadap hasil pelayanan yang kita berikan”. Wawancara, 11 September 2009.

Pendapat tersebut dipertegas oleh pernyataan Kepala KPPT, Bapak Widodo, SH, MH, sebagai berikut :

” Jelas kondisi aman, baik terhadap proses pelayanan maupun jaminan kepastian hukum atas penerbitan dokumen perizinan kepada masyarakat adalah hal yang wajib kami ciptakan dan sejatinya tidak ada dokumen perizinan yang tidak dapat memberikan kepastian hukum bagi pemiliknya, terlebih lagi itu diterbitkan oleh instansi publik. Kami selalu menghimbau kepada sesama rekan untuk selalu mewujudkan kondisi tersebut melalui rapat staf yang diadakan seminggu sekali dan syukurlah mereka menjadikan itu semua bukan sebagai beban tetapi sebagai motivasi untuk bekerja lebih baik lagi”. Wawancara, 17 September 2009.

Berikut ini tanggapan dari pemohon izin usaha di bidang pariwisata Bapak Siswoyo dari Ds. Mulur Kec. Bendosari.

” Saya rasa dokumen izin yang saya miliki sekarang sudah memberi rasa aman bagi usaha yang sudah saya jalankan selama

bertahun-tahun ini, tidak pernah kami mendapat masalah dari pihak-pihak tertentu karena memang usaha saya legal dan di akui oleh pemerintah daerah”. Wawancara, 9 September 2009.

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Bapak Wignyo dari Desa Cemani Kec. Grogol pemohon izin Reklame :

” Selama saya memperoleh SK izin dari Pemda, saya merasa mendapat jaminan keamanan atas usaha saya tersebut apalagi saya sudah sangat sering mengurus izin ini dan selama ini tidak pernah ada komplain dari masyarakat”. Wawancara, 10 September 2009.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa prinsip keamanan sudah tercipta dengan baik. Pada dasarnya keamanan adalah prioritas utama yang diwujudkan KPPT bagi pemohon izin. Keamanan mencakup, baik saat mengurus proses administrasi perizinan maupun terhadap produk layanan yakni dokumen perizinan dapat memberikan kepastian hukum bagi pemiliknya. Kondisi ini terlihat bahwa pemohon merasa puas dengan hasil pelayanan ( SK / dokumen / naskah izin ) yang diterbitkan KPPT Kab. Sukoharjo. Berikut ini ungkapan dari Bapak Ratno Wiryono dari Desa Mulur Kec. Bendosari, pemohon Izin Usaha Jasa Konstruksi yakni :

” Sejauh ini SK izin yang diterbitkan KPPT bisa memberikan kepastian hukum bagi kami karena tidak pernah ada masalah selama tiga tahun kami memiliki SK itu. Sehingga kami merasa sangat puas terhadap produk pelayanan KPPT, dan sekarang kami merasa sangat yakin untuk memperpanjang izin usaha kami tahun berikutnya”. Wawancara, 24 September 2009.

##### **5. Keandalan / *reability* ( mencakup tanggung jawab )**

Pelayanan yang diberikan sebaiknya sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti memenuhi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

pemohon dan sikap yang simpatik. KPPT sebagai instansi pemerintah tidak hanya mengemban misi organisasi tapi juga misi yang lebih luas, salah satunya yakni meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan kata lain, KPPT berusaha mengubah tanggapan ( image ) masyarakat yang mana aparat pemerintah adalah birokrat yang punya konotasi buruk. Oleh karena itu, kehandalan dari petugas KPPT dalam memberikan pelayanan kepada pemohon sangatlah penting. Kehandalan KPPT dalam melayani pemohon dapat ditunjukkan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan, bahkan KPPT berusaha mempercepat tenggat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan.

Kehandalan KPPT dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu petugas dari KPPT Bapak Haryanto, SH mengemukakan hal sebagai berikut :

” KPPT selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, salah satunya sikap pegawai yang selalu sopan, jujur, dan tanggung jawab kepada siapapun yang membutuhkan pelayanan kami karena penilaian positif masyarakat kepada kami adalah hal yang paling utama, meskipun terlepas dari semua itu kami tidak mungkin bisa luput dari kekeliruan dalam melayani keinginan pelanggan.”Wawancara, 8 September 2009.

Kelengkapan persyaratan yang diajukan pemohon sangat menentukan lamanya waktu penyelesaian izin. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pegolahan, Bapak Giyatno, SE sebagai berikut :

” Mengacu pada SOP yang ditetapkan, kami selalu berusaha menyelesaikan proses perizinan tepat pada waktunya. Apalagi, jika kelengkapan persyaratan sudah terpenuhi bahkan penyelesaiannya bisa sebelum waktu yang ditentukan jadi semua tergantung dari pemohon itu sendiri. Akan tetapi, jika penyelesaian perizinan tidak bisa tepat waktu maka kami akan berusaha memberikan penjelasan

kepada pemohon mengenai permasalahan yang dihadapi”. Wawancara, 9 September 2009.

Berikut ini tanggapan dari Ibu Sutinah, pemohon izin Tanda Daftar Gudang dari Desa Baran, Kec. Nguter yakni :

” Menurut saya, mengurus izin di sini tidak sulit seperti yang saya lakukan beberapa tahun lalu. Saat ini tidak usah perlu mengantri lama, biayanya jelas, dan syaratnya mudah. Jadi tidak perlu repot-repot minta bantuan orang lain karena mengurus sendiri pun sangat mudah mbak”. Wawancara 10 September 2009.

Tanggapan yang sama juga disampaikan Bapak Wartoyo, pemohon izin Reklame dari Desa Wirun Kec. Mojolaban yakni :

” Iya memang keadaannya sudah lebih baik dibandingkan dulu. Saya tidak perlu capek-capek mengurus izin reklame ini karena prosesnya semua dilakukan di satu tempat ini jadi tidak seperti dulu lagi. Proses mengurus izin sangat jelas dan cepat, serta jika kita mengalami kesulitan maka petugas langsung memberikan penjelasan yang sejelas-jelasnya sampai saya mengerti”. Wawancara, 11 September 2009.

Berdasar hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa prinsip kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik yakni ditunjukkan dengan selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan standar operasional pelayanan, bahkan petugas berusaha mempercepat tenggat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan. Berikut ini pernyataan rasa puas dari Ibu Sutanti dari Kel. Bulakan, Kec. Sukoharjo pemohon Izin Tanda Daftar Gudang ( TDG ), sebagai berikut :

” Kalau saya pribadi, saya merasa cukup puas atas pelayanan di sini. Petugas melayani saya dengan baik, prosesnya juga mudah, cepat dan tepat waktu, terlebih lagi yang terpenting biayanya sangat jelas dan transparan”. Wawancara, 28 September 2009.



**6. Berwujud / *tangible* ( mencakup kelengkapan sarana prasarana dan kemudahan akses )**

Kemampuan sarana prasarana fisik serta kemudahan akses menjadi bagian / bukti pelayanan KPPT kepada masyarakat, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan teknologi yang digunakan, serta sarana komunikasi. Untuk menunjang kelancaran dan menjamin kualitas suatu pelayanan, perangkat keras dan lunak menjadi hal yang sangat vital, karena itulah KPPT melengkapi instansinya dengan peralatan yang memadai. Diharapkan dengan kelengkapan tersebut pelayanan yang diberikan KPPT dapat semakin lebih baik dan maksimal sehingga dapat memberi kepuasan bagi penerima layanan.

Diantara peralatan yang cukup menentukan di KPPT adalah perangkat komputer, hampir semua kegiatan disana telah menggunakan perangkat itu khususnya untuk pengolahan dan penyimpanan data. Hal ini diungkapkan oleh staf bag. Pengolahan Bapak Anom Waluyo berikut ini :

” Kami menyadari mbak bahwa sarana prasarana KPPT belum cukup memadai meski kondisinya masih layak pakai. Akan tetapi, untuk pengolahan dan penyimpanan data sudah tersedia perangkat komputer semua, sehingga proses pengolahan izin bisa diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan”. Wawancara, 8 September 2009.

Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidak puasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal menyediakan fasilitas pelayanan, KPPT Kabupaten Sukoharjo telah berupaya untuk memberikan yang terbaik.

Fasilitas penunjang pelayanan yang ada diantaranya adalah ruang tunggu yang nyaman dan bersih, tersedianya TV, AC, dan area parkir yang memadai, serta jaminan kemudahan akses untuk pelanggan menjadi faktor penting bagi KPPT. Hal ini disampaikan oleh Kepala KPPT, Bapak Widodo, SH, MH berikut ini :

” Iya memang benar sekali mbak bahwa kami belum bisa mewujudkan sarana prasarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan tetapi ke depannya akan kami upayakan memenuhi itu semua sehingga pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat akan lebih maksimal lagi. Meski demikian, untuk penyediaan fasilitas penunjang pelayanan seperti ruang tunggu, area parkir, toilet dan lainnya, sudah mampu kami wujudkan dengan kondisi yang lebih baik dan keadaan tersebut akan kami pertahankan sebaik mungkin. Satu hal yang penting dari KPPT bahwa kami menyediakan sarana on line yang aktif selama 24 jam dan layanan telepon bagi pelanggan yang ingin mengecek sampai sejauh mana izinnya diproses sehingga mereka bisa datang lagi kesini jika izinnya sudah selesai diproses. Kemudahan akses ini untuk mewujudkan efisiensi bagi pemohon”. Wawancara, 17 September 2009.

Tanggapan senada juga diungkapkan oleh Kasubag.Tata Usaha Ibu R.A.J.

Koestrini, SE berikut ini :

” Menurut saya, meski kondisi peralatan disini belum memadai tetapi kondisinya masih sangat baik apalagi untuk pengadaan tahun depan sudah kami usulkan semua kebutuhan yang diperlukan jadi mungkin tahun depan peralatan kami sudah memadai sehingga pelayanan yang kami berikan lebih optimal lagi. Sedangkan kondisi fasilitas penunjang lainnya saya kira sudah cukup lengkap dan kondisinya masih sangat baik”. Wawancara, 10 September 2009.

Berikut ini tanggapan dari Bapak Hadi Prakoso, pemohon izin usaha penggilingan padi dari Desa Karakan Kecamatan Weru yakni :

” Saya rasa sudah lumayan bagus kondisi kantor ini sekarang dibanding instansi lain mungkin KPPT juga baru saja direnovasi

mbak sehingga sarana dan fasilitasnya masih sangat memadai dibandingkan beberapa tahun sebelumnya saat namanya masih KPT. Fasilitas juga lebih lengkap karena ada TV, AC, tempat duduknya luas dan nyaman, serta ada banyak bacaan yang disediakan, seperti koran, majalah, tabloid dan sebagainya". Wawancara, 24 September 2009.

Demikian juga tanggapan oleh pemohon izin usaha jasa konstruksi, Bapak

Hangudyo Utomo dari Kelurahan Ngadirejo Kecamatan Kartasura yakni :

" Cukup. Fasilitasnya sudah ada semua seperti TV, AC, toilet yang ada di dalam, area parkir yang luas dan dijaga oleh petugas Satpol PP, serta kantin yang banyak dan sangat dekat dengan kantor ini". Wawancara, 25 September 2009.

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh Ibu Sumini dari pemohon izin usaha industri dari Desa Sidorejo Kecamatan Bendosari, yakni :

" Kalau menurut saya, fasilitas disini sudah cukup baik, pelayanan pegawainya sudah sangat jelas dan ramah tetapi karena banyaknya pemohon yang datang maka tadi saya sempat menunggu antrian yang panjang apalagi satu loket izin hanya ada 1-2 orang petugas, kalau bisa petugasnya ditambah lagi biar kita tidak menunggu lama meskipun cara petugas melayani sudah cukup cepat". Wawancara, 26 September 2009.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip berwujud sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi panjang dan empuk, ada TV, AC, koran, serta area parkir yang luas dan dijaga oleh petugas Satpol PP untuk menjaga keamanan, ditambah pula fasilitas toilet yang ada di dalam kantor. Namun demikian, KPPT perlu menambah jumlah petugas di loket-loket pelayanan karena semakin tinggi tingkat kesadaran dan minat masyarakat yang mengajukan permohonan izin sehingga menghindari terjadinya antrian panjang. Prinsip berwujud yang sudah cukup baik

tersebut terlihat dari ungkapan Bapak Ardi Setyadi dari Desa Menuran, Kec. Baki, sebagai pemohon izin Gangguan Usaha, pernyataannya sebagai berikut :

” Kami merasa cukup senang setiap mengurus izin di sini karena selain pelayanan yang baik dari petugas, kami juga mendapatkan kemudahan akses serta fasilitas yang cukup memadai. Apalagi, ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi panjang dan empuk, ada TV, AC, serta koran dapat membuat kami merasa nyaman dalam menunggu giliran untuk dilayani, serta area parkir yang luas dan dijaga oleh petugas Satpol PP untuk menjaga keamanan, ditambah pula fasilitas toilet yang ada di dalam kantor”. Wawancara, 28 September 2009.

#### **7. Keyakinan / *confidence* ( meliputi kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan)**

Untuk menunjang kelancaran tugas pelayanan kepada masyarakat tidak hanya fasilitas fisik yang harus dipenuhi tetapi faktor kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan juga sangat berperan penting untuk memberikan kepuasan bagi pemohon. Kedisiplinan yang tinggi dari petugas, penampilan yang sopan, serta sikap yang ramah dalam melayani masyarakat sangat menentukan kualitas suatu pelayanan. Di dalam mengurus suatu izin yang menjadi faktor utama adalah proses mengurus administrasi perizinan tersebut, jika petugas memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan memiliki kesan yang baik terhadap instansi itu sehingga untuk mengurus izin ke depannya tidak akan diliputi perasaan was-was, takut, bahkan malas untuk berurusan dengan birokrasi, seperti keadaan tahun-tahun sebelumnya.

Berdasarkan observasi di lapangan dapat diketahui bahwa prinsip keyakinan pegawai KPPT cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesadaran pegawai untuk mengikuti apel pagi cukup tinggi dimana yang tidak

mengikuti apel kurang dari tiga orang. Penjelasan selengkapnya dapat dilihat dari tabel berikut ini.

**Tabel XIII**  
**Daftar Kehadiran Apel Pagi Pegawai KPPT**  
**Tanggal 01-31 Desember 2009**

Hari ke-	Hadir	Tidak hadir			Jumlah
		cuti	ijin	sakit	
1	25				25
2	25				25
3	25				25
4	24		1		25
5	23		2		25
6	Libur	-	-	-	-
7	24	1			25
8	24	1			25
9	22	1	1	1	25
10	23		1	1	25
11	25				25
12	23		1	1	25
13	Libur	-	-	-	-
14	24		1		25
15	24		1		25
16	24		1		25
17	24		1		25
18	Cuti Bersama	-	-	-	-
19	Cuti Bersama	-	-	-	-
20	Libur	-	-	-	-
21	25				25
22	25				25
23	25				25
24	25				25
25	Cuti Bersama	-	-	-	-
26	Cuti Bersama	-	-	-	-
27	Libur	-	-	-	-
28	24			1	25
29	24			1	25
30	25				25
31	25				25

Keadaan ini seperti yang dijelaskan oleh Kasubag Bag. Tata Usaha, Ibu R.A.J

Koestrini, SE sebagai berikut :

” KPPT adalah instansi yang sangat menjaga image positif masyarakat. Kami akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas baik dalam sikap dan kemampuan pegawai dalam melayani kebutuhan pelanggan. Kedisiplinan yang tinggi, penampilan yang sopan, serta sikap yang ramah, akan selalu kami utamakan dalam melayani masyarakat, sesuai dengan Visi KPPT yakni pelayanan yang Pasti, Mudah, dan Akuntabel”. Wawancara, 10 September 2009.

Pendapat ini senada dengan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Evaluasi dan

Pelaporan, Ibu Rini Indriati, SH sebagai berikut :

” Sejauh ini kami cukup mampu melayani keinginan pelanggan termasuk didalamnya kritikan dari pemohon akan segera kami respon dengan baik. Kemampuan pegawai tersebut setidaknya karena ditunjang oleh diklat teknis, in house training, penyuluhan / pembekalan, seminar, diskusi, serta studi banding ke berbagai kota untuk menambah pengalaman dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemohon. Terlepas dari semua itu, hal yang paling mendasar adalah kami akan selalu memegang teguh kesopanan dan keramahan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kami”. Wawancara, 8 September 2009.

Kemampuan pegawai merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemohon atau pengguna jasa, salah satunya kemampuan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap instansi yang ada. Hal ini berarti kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan atau pengguna jasa.

Menanggapi hal tersebut, Kepala KPPT Bapak Widodo, SH, MH akan mengemukakan pendapatnya seperti ini :

” Ya, memang SDM merupakan faktor pendorong untuk mewujudkan pelayanan yang baik, selanjutnya SDM yang ada didukung oleh pelatihan / training, penyuluhan / pembekalan, sosialisasi, seminar, diskusi, serta studi banding ke berbagai kota untuk menambah pengetahuan, pengalaman, dan referensi dari orang-orang yang ahli dibidangnya. Kualitas SDM dari pendidikan pegawainya, sedangkan tingkat pendidikan pegawainya sebagian besar sudah Strata 1( S1). Untuk penempatan masing-masing pegawai sudah sesuai dengan keahlian serta jumlah pegawai cukup memadai namun masih perlu penambahan personil lagi jika mengingat antusias masyarakat yang semakin tinggi untuk mengurus iizn”. Wawancara, 17 September 2009.

Kemampuan pegawai sendiri dapat dilihat dari penuturan Kepala Seksi

Evaluasi dan Pelaporan, Ibu Rini Indriati, SH, sebagai berikut :

” Kemampuan pegawai KPPT sudah cukup baik. Hal ini terbukti dengan terselesaikannya semua pekerjaan yang ada. Mereka dapat menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu sesuai SPM yang ditetapkan, serta mereka mampu melayani pemohon izin dengan baik, ramah, dan sopan”. Wawancara, 8 September 2009.

Berikut ini tanggapan dari pemohon Izin Usaha Industri, Bapak Wahyono dari Desa Kedungjambal Kec. Tawang Sari :

” Kemampuan pegawainya sudah cukup baik. Mereka sudah menguasai bidang yang harus mereka tangani. Mereka juga ramah, sopan dan melayani pemohon dengan baik tanpa membedakan pemohon yang satu dengan lainnya. Saya kira urusan ijinnya lama sekali dan berbelit-belit tetapi setelah saya lakukan ternyata dugaan saya salah”. Wawancara, 14 September 2009.

Tanggapan dari pemohon di atas dipertegas oleh pemohon izin SIUP

Bapak Dwi Sasono, SE dari Desa Menuran Kec. Baki :

” Menurut saya kemampuan petugas dalam melayani kami sudah cukup mampu karena mereka bisa melayani kami dengan sangat terbuka mengenai persyaratan yang harus saya penuhi dan yang terpenting mereka sangat *ngajeni* kami sebagai pemohon pemula. Ditambah lagi mereka ramah, sopan, bersahaja, dan penampilannya rapi”. Wawancara, 15 September 2009.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa prinsip keyakinan sudah terwujud dengan baik, konsep pelayanan *one stop service* yang diterapkan KPPT sangat membantu petugas dalam melayani pelanggan serta memberikan kemudahan bagi pemohon untuk mengurus izin. Pelayanan yang diberikan harus tetap dipertahankan lagi untuk menjamin kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang diterapkan, baik kemampuan pegawai, kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, serta mampu mempertahankan koordinasi yang baik antar sesama petugas.

Prinsip keyakinan yang sudah baik tersebut juga didukung oleh pernyataan pemohon Izin Usaha di bidang Pariwisata, Ibu Titin Raharjo dari Kel. Joho Kec. Sukoharjo adalah :

” Selama bertahun-tahun mengurus izin usaha, kami merasa suka dengan konsep pelayanan yang dijalankan KPPT sekarang ini mbak. Dulu mengurus izin itu tidak hanya satu tempat bahkan lebih dari tiga tempat dan itu membuat saya merasa sangat capek apalagi biayanya tidak sejelas sekarang serta waktu untuk mengurusnya dulu juga lama sekali. Akan tetapi, sekarang prosesnya mudah, cepat, dan murah. Apalagi, kami juga tidak bosan menunggu karena ada TV, bacaan lengkap, serta ruang tunggunya luas dan ber-AC”. Wawancara, 25 September 2009.

## **8. Kenyamanan**

Kondisi ini erat kaitannya dengan terpenuhi kebutuhan batiniah. Masyarakat amat mendambakan pelayanan dari birokrat yang mampu mewujudkan *Good Governance dan Clean Government*. Keinginan sederhana dari masyarakat adalah mendapatkan pelayanan yang nyaman, seperti memperoleh pelayanan yang mudah, murah, dan cepat. Namun, keadaan ini menjadi agak sulit terwujud jika aparat publik tidak memposisikan dirinya sebagai abdi rakyat.



Selain itu, keadaan lingkungan tempat pelayanan ( seperti ruang tunggu, area parkir, toilet, mushola, dsb) yang bersih, rapi, dan tertib turut menunjang faktor kenyamanan bagi setiap pemohon yang datang. Menanggapi hal tersebut berikut ini pernyataan dari pegawai bag. pelayanan, Bapak Eko Suwanto, S.Sos yakni :

” Disamping sikap pegawai yang baik dalam melayani masyarakat, suasana tempat pelayanan yang nyaman sejauh ini sudah mampu kami ciptakan dengan baik. Adapun hal itu mencakup ruang tunggu, area parkir, toilet, mushola, dan sebagainya. Semua fasilitas itu sudah tertata dengan rapi, bersih, dan tertib”. Wawancara, 9 September 2009.

Pendapat tersebut dipertegas oleh Kepala Seksi Pelayanan, Ibu Crispina N, SH, sebagai berikut :

” Sebagai abdi rakyat, kami sangat ingin mewujudkan good governance dan clean government. Salah satunya mewujudkan kondisi yang nyaman mungkin bagi masyarakat. Keadaan tersebut mencakup pelayanan yang mudah, murah, dan cepat, serta kondisi fasilitas pelayanan yang tertata dengan rapi, bersih, dan tertib. Semua aspek ini akan menciptakan penilaian yang sangat baik dari masyarakat terhadap aparatur publik sebagai pengayom rakyat”. Wawancara, 11 September 2009.

Berikut ini tanggapan dari pemohon izin Tanda Daftar Perusahaan Ibu Antin Kristina dari Kelurahan Mandan Kecamatan Sukoharjo, yakni :

” Kalau menurut saya, lingkungan KPPT baik yang di dalam ruangan maupun diluar kantor sudah cukup baik. Saya melihat kursi dan meja sudah tertata rapi, toiletnya juga bersih, area parkir luas dan aman, serta faslitas penunjang lainnya, seperti AC, TV, dan tempat bacaan sudah tertata dengan tertib dan lengkap”. Wawancara, 16 September 2009.

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Suyati, pemohon izin Dispensasi Jalan dari Desa Madegondo Kecamatan Grogol yakni :

”Iya mbak tiap saya mengurus izin ini antrian selalu panjang tetapi saya tidak merasa bosan menunggu karena ruang tunggu sudah dilengkapi AC, TV dan bacaan yang komplit jadi saya betah-betah saja kalau harus menunggu lama di sini”. Wawancara, 17 September 2009.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa prinsip kenyamanan sudah tercipta dengan baik. Hal ini didukung oleh pelayanan yang terbaik dari pegawai, keadaan lingkungan dan fasilitas penunjang sudah terwujud secara bersih, rapi, dan tertib, serta tersedia secara lengkap dan memadai sehingga kenyamanan pelanggan yang sesungguhnya sudah benar-benar terwujud. Kondisi tersebut juga didukung dari hasil wawancara yang menunjukkan pelanggan merasa nyaman, baik terhadap sikap dan perilaku pegawai maupun terhadap kondisi tempat pelayanan yang tersedia. Berikut ini ungkapan perasaan masyarakat, salah satunya pemohon Izin Gangguan Usaha ( HO ) Bapak Arif Rahmanto dari Kel. Ngadirejo Kec. Kartasura adalah sebagai berikut :

” Kami merasa sangat nyaman dan tersanjung dengan sikap dan perilaku pegawai KPPT ini. Mereka melayani kami dengan sangat baik. Jika kami menemukan kesulitan, mereka tidak segan-segan menerangkan kepada kami apalagi kami baru pertama kali ini membuka usaha di sini sehingga masih binggung untuk mengurus izinnya. Pelayanan yang ramah dan sopan membuat kami merasa betah menunggu petugas menyelesaikan proses izin kami sehingga tidak terasa waktunya berada lama di sini”. Wawancara, 26 September 2009.

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, baik kepada petugas KPPT maupun kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan terhadap kedelapan indikator prinsip pelayanan yang digunakan menunjukkan bahwa penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di Kantor

Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo sudah dilaksanakan dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab penutup ini akan dikemukakan kesimpulan berdasarkan uraian dari bab sebelumnya. Dalam bab ini juga disampaikan beberapa saran mengacu pada hasil temuan penelitian.

#### **A. KESIMPULAN**

##### **1) Standar Operasional Pelayanan KPPT**

Standar operasional pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu telah diterapkan secara transparan, pasti, mudah, dan akuntabel mengacu pada Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 24 Tahun 2007, serta sesuai dengan Visi KPPT. Penerapan standar operasional pelayanan sebagai prinsip kerja program *one stop service* sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik.

##### **2) Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program One Stop Service Di KPPT**

- a) Prinsip Empati sudah terwujud dengan baik karena pegawai sudah mampu memahami dan mencari tahu apa yang menjadi kebutuhan / keinginan dan harapan dari pengguna layanan, baik berdialog secara langsung, sosialisasi, saling bertukar pendapat, maupun memberikan

kesempatan bagi pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan dan saran melalui kotak saran dan sarana *on line*.

- b) Prinsip Ketanggapan yang dilakukan oleh petugas sudah berjalan dengan baik. Hal ini diketahui dari daya tanggap pegawai dalam menangani kebutuhan pengguna layanan dan sudah terdapat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan tanggapan petugas.
- c) Prinsip Akurasi sudah baik karena dokumen izin sudah mencakup unsur yang benar, tepat, dan sah secara hukum sehingga masyarakat memperoleh kepastian atas dokumen yang dimiliki tersebut.
- d) Prinsip Keamanan sudah berlangsung dengan baik. Dalam hal ini keamanan mencakup baik saat mengurus proses administrasi perizinan maupun terhadap produk layanan.
- e) Prinsip Keandalan sudah baik yakni ditunjukkan dengan selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan standar operasional pelayanan.
- f) Prinsip Berwujud sudah terlaksana dengan cukup baik yakni mencakup sarana prasarana, fasilitas penunjang pelayanan, dan kemudahan akses.
- g) Prinsip Keyakinan sudah terwujud dengan baik yakni ditunjukkan dengan petugas mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan prinsip pelayanan, selalu menjaga kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, serta mampu menjaga koordinasi yang baik antar petugas.

h) Prinsip Kenyamanan sudah tercipta dengan baik yakni pengguna jasa layanan sudah mendapatkan pelayanan yang nyaman, seperti memperoleh pelayanan yang mudah, murah, dan cepat.

## **B. SARAN**

Penyelenggaraan prinsip pelayanan program *one stop service* di KPPT sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa dari delapan indikator prinsip pelayanan program *one stop service*, prinsip keenam masih menyisakan beberapa catatan, berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan :

1. Penambahan loket pelayanan untuk menghindari antrian panjang.
2. Penambahan dan peremajaan sarana prasarana, seperti kursi, perangkat komputer, dan perluasan ruang tunggu.
3. Perlu peningkatan sosialisasi dan penyampaian informasi secara lebih jelas dan akurat kepada seluruh lapisan masyarakat terutama daerah terpencil.

**LAMPIRAN**  
**PEDOMAN WAWANCARA**

*I. Pihak Instans ( dijelaskan Kepala, kasi, atau staf )*

1. Empati ( mencakup kesederhanaan dan kejelasan )

1. Apakah KPPT melakukan usaha untuk meminta masukan dari masyarakat ?
2. Apakah KPPT menyediakan sarana bagi masyarakat yang ingin menyampaikan saran atau keluhan ?
3. Apakah pegawai KPPT sudah menjalankan tugasnya sesuai Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan ?( pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami masyarakat yang meminta pelayanan)
4. Apakah rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran sudah disampaikan secara jelas kepada masyarakat ?
5. Apakah ada usaha mensosialisasikan syarat-syarat administrasi pengajuan izin ? jelaskan !

2. Ketanggapan ( termasuk kepastian waktu )

1. Bagaimana sikap pegawai KPPT dalam menanggapi kebutuhan dan kritik / keluhan pelanggan ?serta, adakah upaya untuk menanggapi kondisi tersebut ?

2. Apakah waktu penyelesaian permohonan ijin sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan ?jika belum, seperti apa langkah KPPT untuk mengatasi keterlambatan tersebut ?
  
3. Akurasi
  1. Apakah dokumen / naskah perizinan yang diberikan KPPT sudah memenuhi standar / kelayakan sebuah izin ( benar, tepat dan sah ) ?
  2. Jika terjadi kesalahan dalam penerbitan naskah perizinan, bagaimana upaya KPPT mengatasi hal tersebut ?
  
4. Keamanan
  1. Apakah dokumen perizinan yang ditetapkan KPPT dapat memberikan kepastian hukum bagi pengguna jasa pelayanan ?
  2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam membuat suatu izin ?
  3. Adakah dokumen perizinan yang belum / tidak bisa memberikan kepastian hukum ? seperti apakah dokumen perizinan tersebut ?
  
5. Keandalan ( disertai tanggung jawab )
  1. Bagaimana sikap pegawai KPPT dalam melayani kebutuhan pelanggan ?
  2. Apakah pegawai KPPT mampu menyelesaikan permohonan izin sesuai SOP yang ditetapkan ?
  3. Jika waktu penyelesaian belum tercapai, bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat ?

4. Apakah anda pernah melakukan kekeliruan dalam melayani keinginan pelanggan atau dalam menyelesaikan permohonan izin pelanggan ?
6. Berwujud (termasuk kelengkapan sarana prasarana dan kemudahan akses )
  1. Apakah sarana dan prasarana KPPT sudah cukup memadai dan layak dipakai ?
  2. Apakah KPPT sudah menyediakan fasilitas penunjang pelayanan, seperti area parker, toilet, ruang tunggu, tempat ibadah dll ? serta bagaimana kondisi fasilitas-fasilitas tersebut ?
7. Keyakinan ( mencakup kedisiplinan, kesopanan dan keramahan )
  1. Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ? ( sudah mampukan pegawai melayani keinginan pelanggan).
  2. Adakah upaya yang dilakukan KPPT untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawainya ?
  3. bagaimanakah kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani pelanggan ?
8. Kenyamanan
  1. Apakah KPPT sudah menciptakan suasana tempat pelayanan yang nyaman bagi pelanggan ?
  2. Apakah kondisi fasilitas pelayanan di KPPT sudah tertata dengan rapi, bersih, dan tertib ?



## II. Pihak Masyarakat ( pengguna layanan )

1. Empati ( mencakup kesederhanaan dan kejelasan )
  - a. Apakah anda mengalami kesulitan dalam mengurus izin ?
  - b. Apakah prosedur pelayanan izin yang ada sudah cukup memberikan pemahaman / kemudahan pada izin ?
  - c. Jika anda merasa pelayanan pegawai kurang baik, apa anda mempunyai sarana untuk mengutarakannya ?
  - d. Seperti apa tanggapan pegawai KPPT terhadap keluhan anda tersebut ?
2. Ketanggapan ( termasuk kepastian waktu )
  - a. Bagaimana sikap pegawai KPPT dalam memahami kebutuhan yang anda inginkan ?
  - b. Apakah anda pernah menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan KPPT ?
  - c. Bagaimana sikap pegawai KPPT dalam menanggapi keluhan yang anda sampaikan ?
  - d. Sejauh mana KPPT dalam menyediakan fasilitas yang diperlukan ?
3. Akurasi
  - a. Apakah dokumen / naskah perizinan yang anda terima sudah benar, tepat, dan sah ?
  - b. Apakah naskah perizinan tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara hukum ?

4. Keamanan

Apakah naskah perizinan yang ditetapkan KPPT dapat memberikan kepastian hukum kepada anda ?

5. Keandalan ( disertai tanggung jawab )

a. Apakah anda mengetahui prosedur dalam mengurus izin ? ( misalnya izin HO, dsb )

b. Apakah waktu penyelesaian permohonan izin sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ?

c. Apakah anda mengetahui tarif biaya yang dikeluarkan untuk mengurus izin ?

6. Berwujud (termasuk kelengkapan sarana prasarana dan kemudahan akses )

a. Apakah sarana prasarana di KPPT sudah cukup memadai dan masih layak pakai ?

b. Bagaimana kondisi fasilitas penunjang yang tersedia di KPPT ?

7. Keyakinan ( mencakup kedisiplinan, kesopanan dan keramahan )

a. Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada saudara ?

b. Bagaimana kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada anda ?

8. kenyamanan

a. bagaimana keadaan lingkungan tempat pelayanan di KPPT ? serta sudahkah lingkungan tertata dengan rapi, bersih, dan tertib ?

- b. Apakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup memberikan kenyamanan kepada anda, artinya apa tutur kata dan tingkah laku petugas sudah cukup baik ?
- c. Menurut saudara, jika anda sedang menunggu di ruang tunggu KPPT, apakah anda sudah merasa nyaman ?

*III. Pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan pelanggan terhadap kedelapan kriteria kualitas pelayanan di atas : ( tanggapan dari pengguna layanan / masyarakat )*

- a. Apakah anda merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas KPPT, dalam hal mengurus proses administrasi perizinan ?
- b. Apakah saudara merasa puas dengan hasil pelayanan dari KPPT, dalam hal ini mengenai SK izin yang diterbitkan ?
- c. Apakah anda merasa suka dengan konsep pelayanan yang diterapkan KPPT saat ini ?
- d. Apakah pelanggan merasa nyaman dengan sikap dan perilaku pegawai KPPT ?