

**KINERJA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT)
KABUPATEN SUKOHARJO DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**



Disusun Oleh :

PRABOWO INDRA GUNAWAN

D 0104103

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara administratif, Pemerintah sebagai organisasi formal terdiri dari komponen-komponen organisasi yang diatur secara berjenjang dari pusat sampai daerah, yang dapat dilihat dengan adanya daerah Propinsi dan Kabupaten/ Kota. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan bagi daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah pusat. Sehingga terjadi perubahan paradigma dalam pemerintahan daerah, yang semula lebih berorientasi sentralistik menjadi desentralistik dan menjalankan otonomi seluas-luasnya. Oleh sebab itu, otonomi daerah yang dilaksanakan di Indonesia adalah penyerahan wewenang dari pusat ke daerah untuk mengurus dan menjalankan tugas-tugas pemerintahan tersebut. Otonomi daerah di sini bukan merupakan pendelegasian wewenang, melainkan pemberian atau penyerahan wewenang. Dengan demikian, daerah memiliki otoritas penuh untuk mengatur dan melaksanakan kewenangan atas prakarsa sendiri sesuai dengan kepentingan masyarakat setempat dan potensi yang ada di setiap daerah.

Dengan diberikannya otoritas penuh bagi setiap daerah untuk mengatur dan melaksanakan kewenangan daerahnya masing-masing, maka daerah berhak pula untuk membuat kebijakan-kebijakan daerah dalam segala hal, misalnya dalam pemberian

pelayanan umum, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Salah satu aspek penting kebijakan otonomi daerah adalah peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan daya saing daerah. Pemberian kewenangan untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasar skala pelayanan umum diharapkan bisa lebih efektif jika diselenggarakan oleh daerah. Dalam hal ini, pemerintah baik pemerintah pusat ataupun daerah harus mengoptimalkan peran atau fungsinya dalam menjalankan kesejahteraan rakyat, yakni sebagai penyelenggara sekaligus sebagai pelayan bagi kepentingan publik atau dengan kata lain sebagai *public servicer*.

Apabila dilihat dari sisi pelayanan, pemberian kewenangan pada tingkat pemerintah daerah dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang acapkali mengakibatkan pemberian pelayanan yang memakan waktu lama dan berbiaya tinggi. Dengan adanya otonomi daerah, pemerintah daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan. Dengan kata lain pelaksanaan otonomi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Adanya paradigma pelayanan publik yang berkembang dimana aparat pada posisi dilayani masyarakat menjadi melayani masyarakat dan pelayanan

yang lebih memfokuskan pada kepuasan konsumen kemudian mempengaruhi sistem penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Konsep penyelenggaraan pelayanan terpadu kini mewarnai penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan terpadu sendiri bertujuan untuk melayani masyarakat seefektif dan seefisien mungkin sehingga pelayanan publik tidak lagi terkesan memberatkan masyarakat sebagai konsumen seperti yang telah dirasakan sebelumnya.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu di bidang perizinan direalisasikan dengan membentuk unit-unit pelayanan perizinan yang dalam pemberian pelayanan antara daerah satu dengan yang lain dapat berbeda tergantung dari konsep penyelenggaraan pelayanan yang digunakan. Seperti di Kabupaten Sragen dan Kota Surakarta membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) pada tahun 2003 dan 2005. Konsep pelayanan perizinan yang digunakan UPT Surakarta dan UPT Sragen menggunakan sistem pelayanan satu pintu yang kewenangannya lebih tinggi dimana mulai dari tahap pengajuan, pemrosesan, pembayaran, hingga penerbitan dokumen perizinan dilakukan di UPT.

Sama halnya dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Sukoharjo yang juga membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dimana sistem yang digunakan untuk melayani masyarakat adalah sistem terpadu satu atap. Pemkab Sukoharjo ingin memberikan kemudahan kepada masyarakat karena masyarakat menilai struktur birokrasi yang rumit lah yang menjadi kendala dalam pengurusan perizinan.

Dalam implementasinya, UPT masing-masing daerah menghasilkan kinerja yang berbeda. Ada yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanannya, tetapi juga tidak

sedikit daerah yang kualitas pelayanannya tidak berbeda jauh dengan pelayanan sebelumnya. UPT Sragen adalah salah satu contoh unit pelayanan yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan perizinan jauh lebih baik dan terbukti mampu menyokong pembangunan di daerahnya.

Pelayanan perizinan merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Artinya pemerintah merupakan satu-satunya *service provider*, dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Masyarakat tidak mempunyai pilihan lain selain menerima pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Ketidakpastian dan ketidakjelasan juga masih sering menjadi permasalahan dalam pelayanan publik. Masyarakat kurang memperoleh informasi jelas terhadap proses pengajuan izinnya. Meskipun ditetapkan nilai rupiah secara pasti sebagai biaya yang diperlukan, pada prakteknya biaya akan melebihi dari ketentuan yang berlaku. Kepastian waktu pelayanan biasanya juga kurang bisa dimonitor oleh masyarakat, sehingga cepat lambatnya proses perizinan menjadi sangat relatif, tergantung dari ini dan itu. Hal ini yang mendorong masyarakat dan aparat untuk menyepakati “uang pelicin”.

Berdasarkan hasil studi salah satu kajian Komisi Hukum Nasional mengenai Prosedur Penyampaian Keluhan Publik, diketahui bahwa permasalahan pelayanan publik di Indonesia disebabkan oleh tidak adanya standar minimum kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh setiap aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Beberapa peraturan perundang-undangan Indonesia telah mengatur tentang tugas dan tanggung jawab publik, namun tidak ada satu perundang-undangan tertentu

yang secara khusus mengatur mengenai pelayanan publik yang berisi ketentuan minimum yang harus dipatuhi dan dipenuhi oleh instansi pelayanan publik. (www.google.com)

Tidak adanya standarisasi pelayanan yang sama dirasakan masyarakat pelayanan sangat lamban dan berbelit-belit juga sering menimbulkan inefisiensi khususnya biaya tinggi. Bila hal tersebut dibiarkan, maka dapat menimbulkan akumulasi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang pada akhirnya menurunkan kredibilitas pemerintah. Agar terdapat kepastian pelayanan publik perlu segera disusun standar pelayanan yang jelas. Standar pelayanan diperlukan bukan hanya untuk kepastian pelayanan, tetapi juga dapat digunakan untuk menilai kompetensi aparatur. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik perlu diekspos untuk diketahui oleh masyarakat, demikian pula kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan (Lijan, 2007:29). Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan upaya terobosan dan mengambil prakarsa serta sejalan dengan konsep pelayanan perizinan, yaitu penerapan sistem satu pintu dengan berdasar pada kemudahan pemberian pelayanan perizinan melalui penerapan standar pelayanan publik.

Dalam rangka menata kelembagaan pelayanan publik (termasuk pelayanan perizinan) dan mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan, Menteri Dalam Negeri kemudian menerbitkan Peraturan Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Suara Merdeka, Gubernur Jawa Tengah, H. Mardiyanto, juga menghimbau agar setiap kabupaten/kota hingga 2008 sudah membangun fasilitas *One Stop Service (OSS)* atau sistem pelayanan terpadu.

Berdasarkan hal tersebut di atas, dan melihat pada keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di UPT Sragen, Pemerintah Kabupaten Sukoharjo mengambil langkah nyata yaitu dengan membentuk Kantor Pelayanan Perizinan yang menangani perizinan secara terpadu dalam satu kantor. Selanjutnya dengan dikeluarkannya Perda 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 maka berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT). Bupati Sukoharjo menetapkan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Operasional Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo yang merupakan dasar hukum pemberian pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo. Pemkab Sukoharjo membentuk KPPT dengan harapan sebagai kantor yang baru dalam penerapan sistem pelayanan satu pintu seperti yang digunakan UPT Sragen mampu meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat dengan mewujudkan pelayanan perizinan yang pasti dan mudah.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Sukoharjo telah efektif melakukan kegiatan operasional dengan menggunakan sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Terbentuknya KPPT memberikan alternatif kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik, bermutu, efektif dan efisien. Semua informasi yang dibutuhkan masyarakat tentang perizinan berikut dengan persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi untuk mengurus izin dapat diketahui oleh masyarakat secara langsung dan transparan tanpa adanya kesan mempersulit masyarakat.

Dalam melayani warga masyarakat, KPPT Sukoharjo menggunakan sistem Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang merupakan perbaikan dari sistem yang sebelumnya digunakan, yaitu sistem pelayanan satu atap. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah proses pengelolaan dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke KPPT tanpa perlu mendatangi instansi yang dulu berwenang untuk mendapatkan pelayanan perizinan yang diperlukan. Pengurusan sejumlah perizinan yang awalnya diproses di setiap dinas-dinas terkait kini dapat dilakukan di KPPT dengan kewenangan yang telah dilimpahkan. Segala urusan pelayanan perizinan dimulai, diproses, dan diakhiri di satu tempat (KPPT). Berkas perizinan tidak perlu lagi dilempar ke instansi lain. Pendelegasian wewenang inilah yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengajuan permohonan izin karena masyarakat cukup datang ke KPPT saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi. Penggunaan sistem ini ditujukan untuk mempercepat waktu pelayanan, menekan biaya pelayanan, dan menyederhanakan persyaratan sehingga tidak lagi terkesan membebani pemohon.

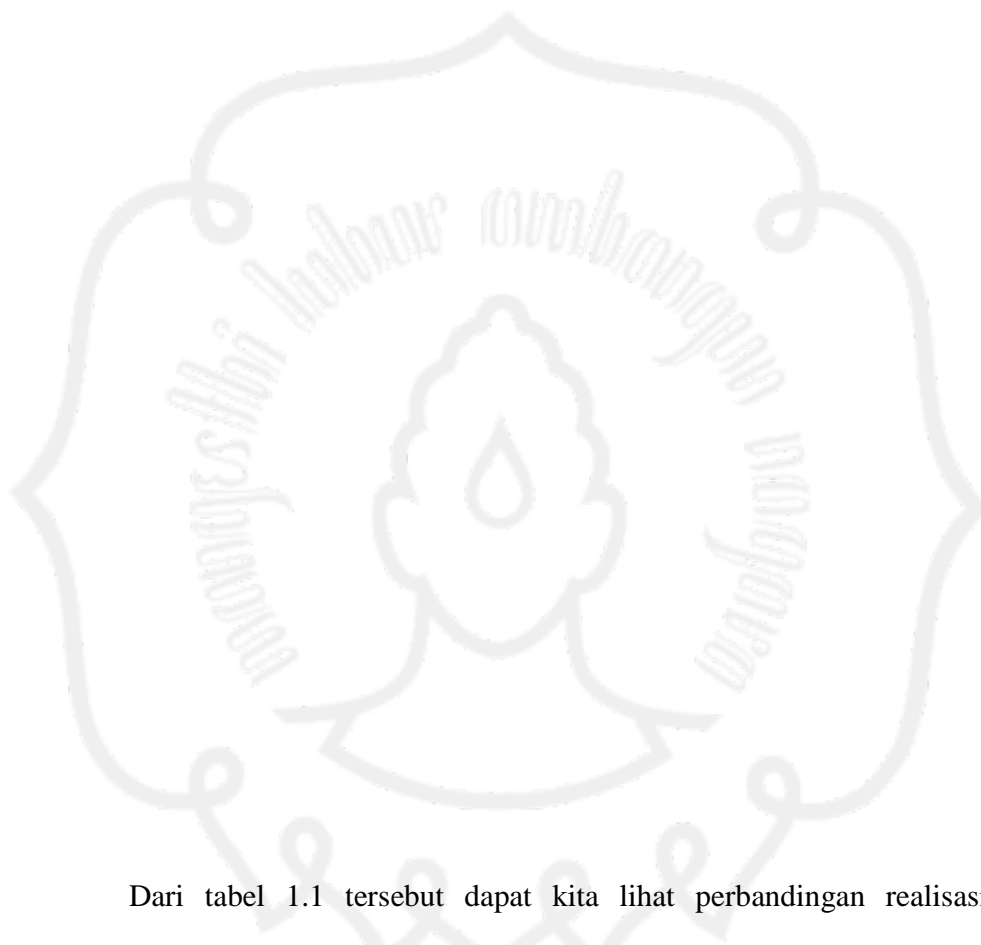
Keberadaan KPPT Kabupaten Sukoharjo memegang peranan yang sangat penting dan strategis karena merupakan ujung tombak pemerintah kabupaten Sukoharjo dalam penyediaan layanan perizinan yang dibutuhkan masyarakat baik dari dalam maupun dari luar kabupaten Sukoharjo. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal, diperlukan kinerja yang tinggi. Kinerja KPPT Kabupaten Sukoharjo merupakan kemampuan KPPT, termasuk didalamnya pemimpin, pegawai serta staf-

stafnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal berdasar visi; misi; tujuan dan sasaran dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Jika dikaji dari tujuan dan misi organisasi publik, dapat dikatakan berhasil jika mampu memenuhi kebutuhan publik.

Ketertarikan penulis untuk meneliti tentang kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo karena sebagai kantor dengan metode pelayanan yang digunakan masih tergolong cukup baru, juga karena surat-surat perizinan yang dikeluarkan oleh KPPT tersebut diperlukan oleh hampir semua orang, bahkan beberapa diantaranya merupakan kebutuhan vital bagi masyarakat. Dalam Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Pengelolaan Administrasi Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo, jenis pelayanan perizinan yang dilayani di KPPT Kabupaten Sukoharjo adalah : Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Gudang (TDG), Izin Usaha Industri (IUI), Izin Usaha di Bidang Pariwisata, Izin Reklame, Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Penggilingan Padi, Izin Dispensasi Jalan. Sehingga dengan kewenangan pengelolaan administrasi perizinan tersebut, Kepala KPPT dapat segera memproses dan menandatangani dokumen perizinan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga birokrasi lebih sederhana, lebih efektif dan efisien.

Untuk membantu memahami hal tersebut, berikut ini penulis sajikan tabel realisasi retribusi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo tahun 2008 dan 2009 :





Dari tabel 1.1 tersebut dapat kita lihat perbandingan realisasi retribusi perizinan dari tahun ke tahun. Meskipun secara kuantitatif telah terpapar dalam tabel diatas namun kita belum dapat mengetahui bagaimana kinerja KPPT secara kualitatif. Dari tabel yang dipaparkan secara sekilas dapat terlihat bahwa realisasi bidang perizinan di KPPT masih belum mencapai target yang telah ditetapkan setiap tahunnya. Akan tetapi realisasi bidang perizinan di KPPT mengalami peningkatan pada tahun 2009 jika dibandingkan dengan tahun 2008 meskipun masih belum mencapai target

yang ditetapkan. Semua data pada tabel 1.1 merupakan keseluruhan dari pemohon yang pengajuannya direalisasi oleh KPPT berdasar dengan syarat yang lengkap dan benar. Namun, sebenarnya jumlah pemohon tiap tahunnya melebihi dari jumlah pemohon yang direalisasi.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rini Indriati, SH selaku kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan mengenai jumlah pemohon perizinan tiap tahunnya :

“Data yang sudah dibuat, merupakan data yang telah direalisasi. Walaupun setiap tahunnya tidak semua jumlah pemohon direalisasi. Jumlah pemohon yang mengajukan izin lebih banyak dari pemohon yang direalisasikan. Masih terdapat pemohon yang tidak melanjutkan mengajukan permohonan tapi cuma sedikit, ya..karena persyaratan yang belum lengkap sehingga permohonan izin mereka tidak atau belum direalisasi sampai mereka kembali mengurus kelengkapan syaratnya.”

(sumber : wawancara 26 Oktober 2009)

Pada Retribusi Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK), Retribusi Izin di Bidang Perdagangan dan Perindustrian (SIUP, TDG, TDP, IUI), Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata ketiganya mengalami penurunan pada tahun 2009 dari tahun 2008. Retribusi Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) mengalami penurunan realisasi 780,93%, tetapi meskipun menurun realisasinya tetap saja dapat mencapai bahkan melebihi target yang ditetapkan jadi masih sama dengan tahun sebelumnya yang juga mampu mencapai target. Sedangkan pada Retribusi Izin di Bidang Perdagangan dan Perindustrian (SIUP, TDG, TDP, IUI) mengalami penurunan 7,8% jadi semakin turun tidak dapat mencapai target yang ditetapkan dan Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata mengalami penurunan yakni 128,65% sehingga tidak mampu mempertahankan tercapaiannya target pada tahun sebelumnya.

Pada Retribusi Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK), Retribusi Izin di Bidang Perdagangan dan Perindustrian (SIUP, TDG, TDP, IUI), Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata adanya penurunan realisasi dikarenakan beberapa faktor diantaranya, adanya peningkatan target penerimaan yang dibebankan dibandingkan tahun sebelumnya serta penurunan jumlah izin pemohon yang direalisasi oleh KPPT. Sedangkan adanya pemohon yang tidak direalisasi dikarenakan faktor syarat yang tidak lengkap dan belum benar sehingga tidak memenuhi syarat atau bisa dikatakan ditolak oleh KPPT serta kurangnya informasi dari KPPT terhadap masyarakat tentang prosedur, waktu dan biaya sehingga masyarakat datang ke KPPT hanya sekedar untuk mengetahui informasi tentang bagaimana prosedur pengurusan perizinan, waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan perizinan serta biaya yang harus mereka keluarkan.

Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), SewaTanah/ Dispensasi Jalan, Retribusi Izin Gangguan ketiganya mengalami peningkatan pada tahun 2009 dari tahun 2008. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mengalami peningkatan realisasi 14,57%, tetapi meskipun sudah meningkat realisasinya tetap saja belum mencapai target yang ditetapkan jadi masih sama dengan tahun sebelumnya yang juga tidak mencapai target. Sedangkan pada SewaTanah/ Dispensasi Jalan mengalami peningkatan 127,43% jadi tetap mampu mencapai bahkan melebihi target yang ditetapkan dan Retribusi Izin Gangguan mengalami peningkatan 41,31% sehingga mampu mencapai target yang ditetapkan jadi dapat memperbaiki realisasi pada tahun sebelumnya yang tidak mencapai target.

Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), SewaTanah/ Dispensasi Jalan, Retribusi Izin Gangguan sebagian jumlah pemohon yang tidak direalisasi juga cenderung disebabkan oleh faktor syarat yang tidak lengkap dan belum benar sehingga tidak memenuhi syarat atau bisa dikatakan ditolak oleh KPPT serta kurangnya informasi. Namun, peningkatan realisasi dari ketiga bidang tersebut dikarenakan beberapa faktor berbeda. Pada Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) peningkatan jumlah realisasinya berdasar dari luas wilayah, sehingga bukan tergantung dari jumlah izin pemohon yang direalisasi. Sedangkan pada SewaTanah/ Dispensasi Jalan peningkatan jumlah realisasinya berdasar lokasi selain juga karena adanya penurunan target penerimaan yang dibebankan dibandingkan tahun sebelumnya. Dan pada Retribusi Izin Gangguan peningkatan jumlah realisasinya tergantung dari jumlah izin pemohon yang direalisasi.

Pada Retribusi Izin Gangguan dan Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata terjadi peningkatan serta penurunan realisasi. Dimana Retribusi Izin Gangguan tahun 2009 mengalami kenaikan pencapaian target realisasi sehingga dapat mencapai target yang ditetapkan mengingat pada tahun sebelumnya tidak dapat memenuhi target realisasi yang telah ditetapkan, sedangkan pada Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata malahan terjadi hal yang sebaliknya.

Kenaikan dan penurunan realisasi pada tahun 2009 dari tahun 2008 bukan hanya tergantung dari jumlah izin pemohon, tetapi juga tergantung kelengkapan syarat yang juga benar selain juga faktor luas wilayah dan lokasi pada beberapa bidang perizinan tertentu. Sehingga meskipun jumlah memohon mengalami penurunan pada tiap tahunnya, belum tentu realisasi KPPT juga menurun.

Masih kurangnya informasi tentang keberadaan dan fungsi dari KPPT dalam masyarakat, membuat pengetahuan masyarakat tentang prosedur pengurusan, waktu dan biaya masih dangkal. Terbukti dengan adanya masyarakat yang datang ke KPPT hanya untuk sekedar mengetahui semua informasi tersebut. Menanggapi hal tersebut, KPPT juga terus berupaya memberikan penyuluhan kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media misalnya seperti radio, internet dan penyebaran selebaran atau leaflet sehingga tercipta kerjasama yang baik dari KPPT dan masyarakat.

Dalam upaya kinerja KPPT yang optimal, dalam jangka waktu dan proses pengurusan, KPPT mempunyai standar pelayanan minimal (SPM) sehingga lama penyelesaian pengurusan perizinannya diupayakan tepat waktu, dengan catatan syarat permohonan lengkap dan benar.

Untuk membantu memahami hal tersebut, berikut penulis sajikan tabel Standar Pelayanan Minimal (SPM) di KPPT Kabupaten Sukoharjo :

Tabel 1.2
Standar Pelayanan Minimal

No.	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	WAKTU PROSES
1	Izin Mendirikan Bangunan	Perda No.17 Tahun 2003	15 Hari
2	Izin Gangguan (HO)	Perda No.4 Tahun 1999 Jo Perda No. 19 Tahun 2003	7 Hari
3	Izin Reklame	Perda No.12 Tahun 2003	1 Hari
4	Izin Usaha Industri	Perda No.8 Tahun 2003	7 Hari
5	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Perda No.8 Tahun 2003	5 Hari
6	Tanda Daftar Gudang	Perda No.8 Tahun 2003	7 Hari
7	Tanda Daftar Perusahaan	Perda No.8 Tahun 2003	5 Hari
8	Izin Usaha Angkutan	Perda No.30 Tahun 2003	5 Hari
9	Izin Usaha Dibidang Pariwisata	Perda No.31 Tahun 2003	5 Hari
10	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi	Perda No.18 Tahun 1999	5 Hari

	(SIUJK)	Jo Perda No.5 Tahun 2007	
11	Izin Usaha penggilingan padi	Perda No.4 Tahun 1999 Jo Perda No.19 Tahun 2003	12 Hari
12	Izin Dispensasi jalan	Perda No.14 Tahun 2003	15 Hari

Sumber: Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Tolak ukur kinerja KPPT tidak hanya dilihat dari realisasi anggaran saja. Kualitas pelayanan kepada masyarakat juga merupakan salah satu tolak ukur kinerja KPPT. Dalam usahanya menciptakan sebuah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang berkinerja tinggi, berbagai kendala dan perubahan-perubahan baik yang datang dari dalam maupun dari luar diharapkan dapat dihadapi dan diatasi oleh KPPT. Hal tersebut tentu sangat mempengaruhi dan menghambat kinerja KPPT. KPPT Kabupaten Sukoharjo diharapkan lebih kritis menghadapi perubahan yang ada, apalagi pada era globalisasi ini. Begitu pentingnya respon organisasi ini perlu menjadi perhatian bagi setiap organisasi karena masa depan organisasi sangat tergantung kepada kemampuan organisasi tersebut dalam menguasai perubahan-perubahan yang terjadi.

Melihat pemaparan yang ada di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian karena kantor ini tergolong baru dengan metode pelayanan satu pintu setelah sebelumnya menggunakan sistem satu atap serta berbagai kendala yang dihadapi baik yang datang dari dalam maupun dari luar KPPT. Penulis ingin meneliti bagaimana pelaksanaan kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo agar dapat melihat peningkatan dalam pemberian layanan setelah diterapkannya PPTSP di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Sukoharjo. Jadi dapat diketahui apakah sistem pelayanan yang digunakan oleh Pemkab Sukoharjo di bidang pelayanan perizinan tersebut merupakan sistem yang baik yang bisa memberikan

kepuasan pelayanan bagi masyarakat atau masih kurang berkualitas. Berdasarkan hal-hal diatas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat “.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

” Bagaimanakah kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo ? ”

C. Tujuan Penelitian

Bertolak dari perumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan guna mencapai tujuan :

1. Tujuan Operasional

- a. Mendeskripsikan kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kinerja KPPT dan mengetahui upaya-upaya dalam mengatasi hambatan tersebut.

2. Tujuan Fungsional

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo dan siapa saja yang membutuhkan.

3. Tujuan Individual

Untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar sarjana S-1 di jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan rekomendasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kinerja dan mengambil kebijakan untuk terus melakukan perbaikan pelayanan melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.
2. Bagi masyarakat umum, akademisi/ praktisi, hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk menambah wawasan pengetahuan/ masukan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

E. Tinjauan Pustaka

1. Kinerja

Konsep kinerja (*performance*) telah menjadi suatu kebutuhan untuk dapat melihat baik buruknya suatu organisasi. Pengertian kinerja atau *performance* dalam Yeremias T. Keban (2004:192) kinerja didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *Degree Of Accomplishment*. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas

dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu (id.wikipedia.org).

Sementara itu menurut pendapat Mahsun (2006:25) kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan / program / kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategik planning* organisasi.

Bernadin dan Rusel dalam Ruky (2002:15) memberikan definisi tentang performance seperti berikut:

“Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periode (kinerja didefinisikan sebagai catatan dari hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam kurun waktu tertentu).”

Sedangkan menurut Otley dalam Mahmudi (2005:6) mengatakan bahwa kinerja mengacu pada suatu yang terkait dengan kegiatan melakukan pekerjaan, dalam hal ini meliputi hasil yang dicapai kerja tersebut.

Kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Joko Widodo (2001:206).

Jakson dan Morgan dalam Riawan (2005:38) mengemukakan pendapat bahwa kinerja pada umumnya menunjukkan tingkat tujuan yang ingin dicapai. Sementara Pamungkas juga masih dalam buku yang sama menjelaskan bahwa kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan sesuatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja. Dengan

demikian dari konsep tersebut dapat dipahami bahwa kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tujuan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Suyadi Prawirosentono (1999:2) memberi batasan *performance* atau kinerja bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

Suatu kinerja sangat penting untuk dinilai atau diukur agar suatu organisasi atau program dapat diketahui keberhasilannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Mahmudi (2005:6) bahwa pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian kinerja, yaitu untuk menilai sukses atau tidaknya suatu organisasi, program atau kegiatan.

Dalam International Journal Strategic Change Management, Vol. 1, No.1, 2006 Copyright "Leadership, Organizations and The Environment: Applying Population Ecology Models to Understand a Leader's Influence on Organizational Performance", M. R. Buckley (2006: 2) mengatakan bahwa :

"...performance variable are affected by forces beyond a leader's immediate control".

Yang terjemahannya ;

"...kinerja adalah variabel yang dapat mempengaruhi kekuatan-kekuatan dari luar yang dapat dikontrol langsung oleh seorang pemimpin".

Dari beberapa pendapat tersebut diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi untuk melaksanakan tugasnya dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

a. Faktor yang mempengaruhi kinerja.

Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada di dalam maupun di luar organisasi. Yuwono dkk dalam Tangkilisan (2005: 178-179) mengemukakan pendapat bahwa kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam rantai nilai (*value chain*) yang ada pada organisasi.

Soesilo dalam Tangkilisan (2005:180-181) mengemukakan kinerja suatu organisasi dipengaruhi:

- “1) Struktur organisasi sebagai hubungan interval yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi.
- 2) Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi.
- 3) Sumber Daya Manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
- 4) Sistem Informasi Manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
- 5) Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.”

Sementara Atmosoeparto dalam Tangkilisan (2005:181-182) mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal sebagai berikut ini:

- “1) Faktor eksternal terdiri dari
 - Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.

- Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
 - Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.
- 2) Faktor internal terdiri dari
- Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
 - Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
 - Sumber Daya Manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi secara keseluruhan.
 - Budaya Organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.”

Brison dalam Riawan (2005 :48-49) menjelaskan bahwa untuk lebih meningkatkan kinerja organisasi publik perlu diperhatikan seluruh aspek-aspek yang berpengaruh dalam kinerja organisasi publik, yakni:

- “1) Aspek-aspek input atau sumber daya (*resources*) antara lain: pengawasan, sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, informasi dan budaya organisasi.
- 2) Hal yang berkaitan dengan proses manajemen dalam dinas seperti: proses perencanaan, proses pengorganisasian, proses pelaksanaan, proses penganggaran, proses pengawasan dan proses evaluasi dan sebagainya.”

Setiap aspek memiliki kemungkinan yang sama untuk muncul sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kinerja organisasi, baik pengaruh positif (meningkatkan kinerja) ataupun negatif (melemahkan kinerja). Disamping faktor internal tersebut perlu juga diperhatikan aspek-aspek lingkungan eksternal yang secara langsung maupun tidak, ikut dalam mempengaruhi kinerja organisasi, seperti perubahan kondisi sosial, ekonomi, politik dan teknologi.

Dari pendapat-pendapat tersebut diatas dapat dibuat kesimpulan bahwa ada begitu banyak sekali faktor yang dominan yang mempengaruhi kinerja yang

akan dicapai oleh suatu organisasi. Faktor itu dapat berasal dari lingkungan dalam organisasi itu sendiri (internal) maupun berasal dari lingkungan luar organisasi tersebut (eksternal).

b. Indikator penilaian kinerja

Penilaian kinerja adalah hal yang sangat penting karena dengan itu dapat digunakan untuk mengetahui kinerja organisasi. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja dapat dilakukan dengan lebih terarah dan sistematis.

Mc Donald dan Lawton dalam Yeremias (2004:15) menyatakan bahwa penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting bagi organisasi, karena dapat dipakai sebagai ukuran penilaian keberhasilan suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu bahkan penilaian tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Dalam International Journal Business Performance Management, Vol. 10, No. 1 Copyright "The impacts of performance measurement on the quality of working life", Juhani Ukko (2008: 89) yang mengatakan :

"Performance measurement is quite often viewed from the perspective of the management. The management sets the targets and applies performance measurement to monitor whether these targets are met".

Yang terjemahannya ;

"Pengukuran atau penilaian kinerja sering pula dipandang dari perspektif manajemen. Manajemen menetapkan target kemudian menggunakan pengukur kinerja untuk mengetahui apakah target tersebut telah tercapai".

Pada dasarnya terdapat beberapa indikator yang biasanya digunakan dalam mengukur kinerja. Indikator tersebut menurut Mc Donald dan Lawton dalam Ratminto (2007:174) dikemukakan sebagai berikut, kinerja dapat diukur dari output oriented measures throughput, efficiency, dan effectiveness. Jadi kinerja suatu organisasi dapat diukur dari hasil yang diorientasikan pada pengukuran pada pengukuran efisien dan efektivitas organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Selim dan Woodward dalam Ratminto (2007:174) kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain *economy, efficiency, effectiveness, dan equity*. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja dapat diukur dari ekonomi, efisien, efektivitas dan keadilan.

Sementara dari Agus Dwiyanto (2006:49-51) mengemukakan indikator-indikator yang biasa digunakan dalam menilai kinerja organisasi publik antara lain :

1) Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Indikator produktivitas secara luas digunakan untuk mengukur dan mengetahui output atau keluaran yang dihasilkan oleh suatu organisasi pada suatu periode waktu tertentu.

2) **Kualitas layanan**

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3) **Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas di sini menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan ke dalam salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan

organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4) Responsibilitas

Lenvine dalam Agus Dwiyanto (2006:51) menyatakan bahwa responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas berhubungan dengan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma

yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Riawan (2005:40) pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan metode AKIP (Akuntabilitas Kinerja Organisasi Publik). Metode ini menggunakan indikator kinerja sebagai dasar penetapan pencapaian kinerja. Pengukuran kinerja menggunakan formulir Pengukuran Kinerja (PK), penetapan indikator didasarkan pada masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*), dan dampak (*impact*).

Mardiasmo dalam Riawan (2005: 41-42) menerangkan lebih lanjut mengenai kelima indikator tersebut sebagai berikut:

- a) Indikator masukan (*inputs*) yang mengukur sumber daya yang diinvestasikan dalam suatu proses, program maupun aktivitas untuk menghasilkan keluaran (*output* maupun *outcome*) indikator ini mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran, sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan, atau peraturan perundangan dan sebagainya yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan. Dengan meninjau distribusi sumber daya suatu lembaga dapat menganalisis apakah alokasi sumber daya yang dimiliki sudah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- b) Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik maupun non fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur output yang dihasilkan dari suatu

kegiatan. Dengan membandingkan output yang direncanakan dan yang betul-betul terealisasi, instansi dapat menganalisis sejauh mana kegiatan terlaksana sesuai dengan rencana, indikator output hanya dapat menjadi landasan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan apabila tolok ukur dikaitkan dengan sasaran-sasaran kegiatan yang terdefinisi dengan baik dan terukur. Oleh sebab itu indikator output harus sesuai dengan lingkup dan kegiatan instansi.

- c) Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya output (efek langsung) pada jangka menengah. Dalam banyak hal informasi yang diperlukan untuk mengukur hasil (*outcome*) seringkali tidak lengkap dan tidak mudah diperoleh. Oleh karena itu setiap instansi perlu mengkaji berbagai pendekatan untuk mengukur outcome dari output suatu kegiatan.
- d) Indikator manfaat (*benefits*) menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator outcome. Manfaat tersebut pada umumnya tidak segera tampak. Setelah beberapa waktu kemudian yaitu dalam jangka menengah atau jangka panjang dari manfaatnya tampak. Indikator benefit menunjukkan hal-hal yang diharapkan untuk dicapai bila output dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal (tepat lokasi dan waktu).
- e) Indikator dampak (*impacts*) memperlihatkan pengaruh yang ditimbulkan dari manfaat yang diperoleh. Indikator dampak menunjukkan dasar pemikiran dilaksanakan kegiatan yang menggambarkan aspek makro pelaksanaan kegiatan, tujuan kegiatan secara sektoral regional dan nasional.

Lenvine dalam Riawan (2005: 43) mengemukakan tiga konsep yang dapat dijadikan acuan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yakni responsivitas (*responsiveness*), tanggungjawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*). Responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan atau aspirasi masyarakat yang diprogramkan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut akan semakin baik.

Tanggungjawab menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang implisit ataupun eksplisit. Semakin kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan serta kebijakan organisasi, maka kinerjanya akan dinilai semakin baik. Sedangkan akuntabilitas mengacu pada seberapa besar pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini kinerja organisasi publik dinilai baik apabila seluruh atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan para wakil rakyat. Semakin banyak tindak lanjut organisasi atas harapan dan aspirasi pejabat politik, maka kinerja organisasi tersebut dinilai semakin baik.

Selanjutnya akan dijelaskan dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo dalam peningkatan pelayanan adalah produktivitas, responsivitas dan kualitas pelayanan. Ketiga indikator tersebut dipilih untuk

mempresentasikan kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis lebih menunjukkan atau mengarah pada tiga indikator tersebut. Oleh karena itu, penggunaan ketiga indikator tersebut dirasa telah cukup untuk digunakan menilai kinerja suatu organisasi publik dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1) Produktivitas

Setiap organisasi berupaya agar pegawai yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan yang telah dicapai. Produktivitas kerja merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai dalam birokrasi terhadap peraturan-peraturan dan standar-standar yang telah ditetapkan oleh birokrasi yang telah diwujudkan dengan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan. Merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi birokrasi karena dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang baik yang telah ditetapkan (A.T Sulistiyani, 2004:315).

Secara umum produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik, barang atau jasa (Sinungan dalam A.T Sulistiyani, 2004:316). Agus Dwiyanto (2006:50) mengatakan bahwa :

“Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.”

Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Lebih lanjut, pengertian produktivitas yang diungkapkan oleh beberapa ahli tampaknya memberikan pandangan yang sama, seperti Sinungan (2000;1). Mauled Mulyono, Hidayat dalam A.T Sulistiyani (2004;116) mengartikan bahwa secara filosofis produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Jadi dalam pengertian filosofisnya, produktivitas adalah sikap mental manusia untuk membuat hari esok lebih baik dari pada sekarang dan membuat hari ini lebih baik dari hari kemarin. Pandangan seperti ini cenderung mendorong seseorang untuk melakukan yang terbaik dalam hidupnya.

Indikator-indikator Produktivitas (A.T Sulistiyani, 2004:317) :

- a) Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas.
- b) Berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan faktor yang dapat dirasakan oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan.
- c) Sikap semangat kerja yang lebih baik dari hari kemarin. Hal tersebut merupakan indikator untuk lebih baik dari kemarin.

- d) Berupaya untuk mengembangkan diri untuk berperilaku lebih baik, dengan berperilaku baik produktivitas kerja juga akan meningkat.
- e) Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja, dengan tujuan untuk melihat tantangan dan harapan yang akan dihadapi.
- f) Selalu berusaha meningkatkan mutu lebih baik dari yang lalu.
- g) Perbandingan antara hasil yang dicapai (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya (masukan) yang digunakan.
- h) Terus-menerus berusaha meningkatkan kualitas kehidupan.
- i) Melakukan kegiatan-kegiatan analisa secara kualitatif dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi birokrasi.

Bagi birokrasi, produktivitas merupakan salah satu unsur penting dalam melaksanakan tugas organisasi. Tolak ukur produktivitas birokrasi publik berbeda dengan swasta, dalam birokrasi publik tolak ukur produktivitas memang lebih rumit atau kompleks daripada swasta.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa produktivitas KPPT merupakan kemampuan kinerja KPPT dalam usaha pencapaian hasil yang telah ditetapkan. Produktivitas KPPT merupakan pencapaian target yang telah ditetapkan dalam bidang perizinan berdasar pengajuan permohonan masyarakat. Tolak ukur produktivitas KPPT dapat dilihat dari target yang ditetapkan oleh KPPT dengan realisasi penerimaan berdasar permohonan masyarakat serta penyelesaian permohonan yang masuk ke KPPT.

2) Responsivitas

Responsivitas merupakan respon atau daya tanggap oleh pihak administrasi publik terhadap aspirasi, tuntutan dan kebutuhan publik. Dimana masyarakat ingin agar birokrat tanggap terhadap permintaan dan tuntutan dari publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan. Responsivitas adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap (Kotler, 1994;561).

Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik (2007;175-176) memberi batasan responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Responsivitas atau daya tanggap organisasi adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan (Agus Dwiyanto, 2006:50-51).

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna tersebut.

Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan menurut Agus Dwiyanto, yaitu menerapkan strategi *Know Your Customer* (KYC) dan menerapkan model *citizen's charter*. *Know Your Customer* (KYC) merupakan sebuah prinsip kehati-hatian sebelum melakukan transaksi. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum menentukan jenis pelayanan yang akan diberikan. Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna atau pelanggan, birokrasi pelayanan publik harus mendekati diri dengan pelanggan. *Citizen's charter* (kontrak pelayanan) yaitu adanya standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya (Osborne dan Plastrik, 1997) agar birokrasi lebih responsif. *Citizen's charter* merupakan suatu pendekatan dalam memberikan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan beberapa usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan responsivitas :

- a) Mempercepat pelayanan
- b) Pelatihan karyawan
- c) Komputerisasi dokumen
- d) Penyederhanaan sistem dan prosedur
- e) Pelayanan yang terpadu

- f) Penyederhanaan birokrasi
- g) Mengurangi pemusatan keputusan.

Respon yang diharapkan pengguna jasa dalam mengurus perizinan, adalah daya tanggap KPPT dalam melayani dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit serta tepat waktu sesuai SPM (Standar Pelayanan Minimal). Sehingga sikap responsif KPPT dapat dilihat dari sikap para pegawai KPPT dalam menanggapi kebutuhan pengguna jasa; kesesuaian antara tanggapan KPPT terhadap kebutuhan dengan harapan dan aspirasi dari pengguna jasa; upaya-upaya yang dilakukan KPPT dalam menanggapi keluhan-keluhan pengguna jasa dan fasilitas yang dapat menunjang responsivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo.

3) Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan publik tertentu atau kepentingan publik, baik berupa penyediaan barang, jasa atau layanan administrasi. Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (1998:4) mendefinisikan kualitas pelayanan yang lebih luas cakupannya yaitu kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari perspektif pelanggan (masyarakat), tingkat kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan bagaimana proses pelayanan dalam upayanya memenuhi kebutuhan masyarakat. Tolak ukur tinggi rendahnya kualitas pelayanan, tergantung pelanggan, apakah telah sesuai dengan harapannya dan tercermin dalam kepuasan pelanggan (masyarakat).

Moenir (2006:40-41) menyebutkan berbagai macam penyebab tidak memadainya suatu pelayanan yang diberikan, diantaranya:

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Menurut Levine dalam Dwiyanto (1995;188), indikator kualitas pelayanan publik yang ideal paling tidak harus mencakup tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*.

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu

dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik (2007;175-176) kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menjadi lima kriteria yaitu:

- 1) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik; peralatan; pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- 2) *Reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Assurance* atau kepastian, adalah pengetahuan; kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- 5) *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Kualitas pelayanan KPPT merupakan kinerja KPPT dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Berdasar indikator-indikator kualitas pelayanan yang telah diuraikan di atas, kualitas pelayanan

KPPT meliputi kesesuaian pelayanan yang diberikan KPPT sesuai dengan harapan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasanya; sarana dan prasarana yang digunakan yang dapat menunjang kualitas pelayanan KPPT dan penyelesaian permohonan yang tepat waktu.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan kemampuan melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Tugas dan fungsi KPPT melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan perizinan; merumuskan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan; memberikan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan perizinan; pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan perizinan.

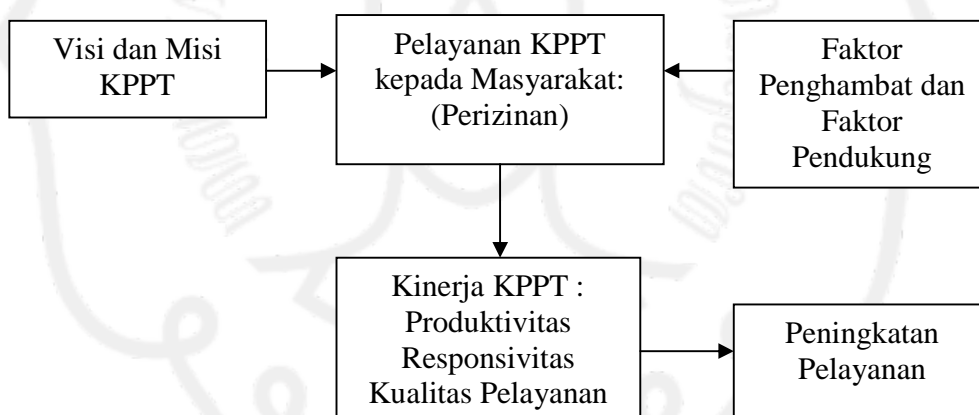
KPPT juga mengupayakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat dengan mengacu pada misi yang ada yakni, menyelenggarakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan; mengembangkan pelayanan yang ramah dan sederhana; peduli terhadap seluruh tanggapan masyarakat.

KPPT dituntut melayani masyarakat secara prima dan menciptakan kinerja yang tinggi dalam perwujudannya memberikan pelayanan prima. Kinerja KPPT yang tinggi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat berimplikasi terhadap kelangsungan hidup organisasi baik sekarang maupun di masa yang akan datang. KPPT diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas yang ada menyikapi perubahan yang terjadi untuk menunjang kinerja dan kualitas pelayanannya.

Dalam pelayanannya dibidang administrasi, KPPT diharapkan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan KPPT dengan baik. Dalam upaya peningkatan kinerjanya, KPPT sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar informasi yang sampai pada masyarakat jelas dan dapat diterima. Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo dapat diukur berdasar tiga indikator, yakni produktivitas, responsivitas dan kualitas pelayanan.

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu



G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, menentukan dan

menganalisa data yang berupa kata-kata, gambar-gambar bukan angka. (Lexy J. Moleong, 2002:11)

Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana pelaksanaan kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sehingga dapat memberikan kemudahan dan kepastian pelayanan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo yang berlokasi di Jl. Kyai Mawardi No.01, Telp. (0271) 593068 psw (154, 181) Fax. (0271) 593335 Sukoharjo (Komplek Kantor Sekretariat Gedung KPPT Lantai I).

Penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. KPPT Sukoharjo berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. KPPT Sukoharjo merupakan salah satu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang telah menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan atau narasumber

Adapun informan atau narasumber dari penelitian ini, antara lain:

- Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
 - Masyarakat sebagai pengguna layanan
 - Sumber-sumber lain yang dapat dipercaya
- b. Dokumen resmi dan arsip yang berhubungan dengan masalah penelitian, yaitu mengenai pelaksanaan kinerja pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.
- c. Observasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data ini diperoleh melalui pengamatan secara langsung pada saat pegawai kantor melayani masyarakat.

4. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini, dimana masing-masing teknik mempunyai kekurangan dan kelebihan sehingga penggunaan beberapa teknik secara bersama diharapkan akan dapat saling melengkapi satu sama lain. Adapun teknik pengumpulan data yang dimaksud:

a. Wawancara

Merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi dengan menggunakan kerangka dan garis besar pokok-pokok yang akan ditanyakan dalam proses wawancara (Lexy, 2002:187). Teknik ini dilakukan secara mendalam dengan mempersiapkan garis besar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan untuk memperoleh informasi yang jelas tentang berbagai aspek yang sesuai dengan penelitian ini. Disini peneliti menggunakan pedoman wawancara supaya

kegiatan bertanya lebih terarah. Wawancara akan dilakukan antara lain terhadap pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu serta masyarakat yang menggunakan layanan.

b. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini observasi dilakukan untuk mengamati secara kualitatif berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi di KPPT Kabupaten Sukoharjo.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan data dengan memanfaatkan sumber data sekunder yang berupa artikel, buku-buku, arsip, peraturan, dokumen maupun laporan-laporan yang berhubungan dengan KPPT Kabupaten Sukoharjo dan relevan dengan objek penelitian.

5. Teknik Pengambilan Sampel

Karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, maka teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara selektif dengan menggunakan pertimbangan secara teoritis, keinginan dari peneliti, karakteristik empiris, serta kebutuhan dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel yang lebih tepat adalah purposive sampling atau sampel bertujuan, dimana peneliti cenderung menggunakan atau memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan

mengetahui permasalahannya secara lengkap tanpa didasarkan pada strata maupun random, tetapi lebih ditekankan pada tujuan tertentu. (HB. Sutopo, 2002:56)

5. Validitas Data

Validitas data diperlukan agar diperoleh kesahihan data dalam rangka mengurangi bias yang terjadi dalam penelitian. Untuk menguji validitas data peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan validitas data yang memanfaatkan sesuatu yang berada di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang sama dari sumber yang lain. (Lexy J. Moleong, 2002:33)

Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan cara “triangulasi sumber” yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini menurut Lexy J. Moleong (2002 : 178) dapat dicapai dengan langkah :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan.

- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Berdasarkan langkah di atas maka dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dari berbagai sumber yang berbeda yang tersedia. Dengan demikian data yang satu akan dikontrol oleh data yang lain dari sumber yang berbeda.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model deskriptif kualitatif. Dalam model ini di dalamnya terdapat tiga komponen analisis data, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan.

Dalam penelitian ini peneliti bergerak diantara tiga komponen analisis data dengan pengumpulan data selama proses penelitian berlangsung. Pengertian dari tiga komponen tersebut adalah :

a) Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang ada dalam *fieldnote*. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik.

Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan riset yang dimulai bahkan sebelum pengumpulan data dilakukan. Reduksi dimulai sejak peneliti mengambil keputusan tentang kerangka kerja konseptual, pemilihan kasus, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, dan tentang cara pengumpulan data yang dipakai. Pada saat pengumpulan data berlangsung, reduksi data berupa membuat

singkatan, *coding*, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo. Proses reduksi ini berlangsung sampai penelitian berakhir.

b) Sajian Data

Merupakan menyajikan data-data yang telah diolah dalam bentuk tabel, matriks, grafik, maupun teks naratif yang didesain secara sistematis sehingga memudahkan pembaca untuk memahaminya. Penyajian data-data yang memberikan informasi ini dapat digunakan untuk analisis tentang sesuatu yang terjadi, untuk selanjutnya memungkinkan menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.

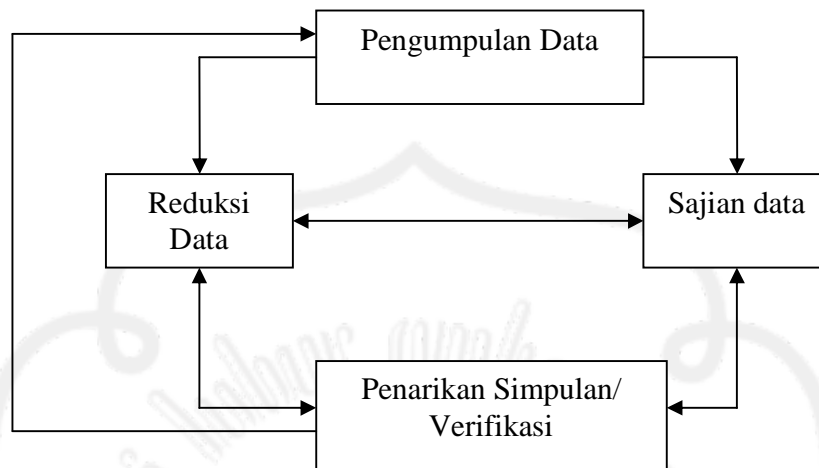
c) Penarikan Simpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah semua data berhasil dikumpulkan. Setelah menganalisis data-data tersebut kemudian dicari pola-pola, tema, ketentuan, penjelasan dan kesamaan-kesamaan yang muncul.

Aktivitas diantara ketiga komponen tersebut dilaksanakan dalam bentuk interaktif dalam proses pengumpulan data dalam suatu proses siklus. Dalam bentuk ini penelitian berlangsung. Kemudian peneliti bergerak diantara 3 (tiga) komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan.

Ketiga komponen tersebut di atas, yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

Agar lebih jelas proses analisa data dengan model interaktif menurut H.B. Sutopo dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.2 Model Analisis Interaktif

Sumber: H.B. Sutopo, 2002:96

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Kondisi Umum Wilayah Kabupaten Sukoharjo

Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu bagian dari 35 Kabupaten Propinsi Jawa Tengah. Letak Geografis Kabupaten Sukoharjo terletak antara $7^{\circ} 32'17''$ - $7^{\circ} 49'32''$ Lintang Selatan dan $110^{\circ} 42'06,79''$ - $110^{\circ} 57'33,7''$ Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Sukoharjo merupakan dataran sedang dengan ketinggian 80 m – 125 m diatas permukaan air laut. Luas wilayahnya sekitar 444,666 km². Batas wilayah Kabupaten Sukoharjo sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kota Surakarta dan Kabupaten Karanganyar

Sebelah Timur : Kabupaten Karanganyar

Sebelah Selatan : Kabupaten Gunung Kidul Provinsi DIY dan Kabupaten Wonogiri

Sebelah Barat : Kabupaten Boyolali dan Kabupaten Klaten

Secara administratif Kabupaten Sukoharjo terbagi atas 12 kecamatan dengan 17 kelurahan dan 152 desa. Kabupaten Sukoharjo merupakan jalur transit transportasi dengan terminal Kartasura sebagai pusat transit bagi kendaraan yang akan memakai jalur utara lewat Semarang maupun jalur barat lewat Yogyakarta, sehingga bisa dikatakan sebagai poros kawasan Joglosemar (Yogyakarta, Solo, dan Semarang).

(www.sukoharjokab.go.id)

B. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

1. Sejarah Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Jauh sebelum terbentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo, pelayanan perizinan ditangani oleh banyak instansi. Dalam sistem tradisional, pelayanan perizinan dilakukan oleh masing-masing instansi yang berwenang menangani tiap perizinan. Dengan sistem ini pemohon harus mendatangi satu-persatu instansi tersebut untuk mendapatkan izin yang dibutuhkan.

Kemudian Bupati Sukoharjo sebagai Kepala Daerah mengeluarkan Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 188.4/065/19/1997 tentang Tatalaksana di Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Daerah Tingkat II Sukoharjo. Berdasarkan keputusan bupati tersebut maka dibentuklah Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang mulai beroperasi pada tahun 1998. UPT merupakan wadah koordinasi pola pelayanan terpadu antar instansi pemerintah di satu tempat/lokasi (satu atap) sesuai dengan batas kewenangan masing-masing instansi. Karena belum berbentuk kantor, maka UPT Kabupaten Sukoharjo dipimpin oleh seorang koordinator yang diangkat dan diberhentikan oleh Bupati. Koordinator bertanggung jawab secara teknis operasional langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan secara teknis administratif kepada instansi teknis.

UPT dibentuk dengan maksud untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan sehingga mereka tidak perlu lagi bolak-balik mendatangi instansi. Namun peran UPT hanya sebagai perantara antara masyarakat sebagai pemohon dengan pihak instansi. UPT bertugas untuk menerima berkas permohonan

izin dan memberikan dokumen izin, sedangkan keseluruhan pemrosesan perizinan tetap ada ditangan instansi yang bersangkutan. Dengan demikian tidak ada keterkaitan proses dalam pelayanan antara satu izin dengan izin lainnya, karena masing-masing izin masih dilayani oleh masing-masing instansi yang berwenang.

Dalam perjalanannya, penggunaan sistem satu atap di UPT Sukoharjo dirasakan belum mampu memberikan pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat karena masih terjadi inefisiensi seperti sebelumnya. Masyarakat tidak mendapatkan kepastian dalam pelayanan yang diberikan karena tidak adanya standar pelayanan. Apalagi izin yang ditangani oleh UPT baru ada 2 jenis izin yaitu izin mendirikan bangunan dan izin gangguan.

Dasar hukum pelayanan terpadu awalnya diatur dalam Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang merupakan pengganti dari Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Kemudian pada tanggal 6 Juni 2006 dalam rangka menata kelembagaan pelayanan publik termasuk juga pelayanan perizinan di daerah, Menteri Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan yang cepat, mudah, jelas, transparan dan tertib menjadi tolok ukur dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan kelembagaan perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan perizinan.

Selanjutnya dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo, maka Pemerintah Kabupaten Sukoharjo kemudian mengambil langkah dengan membentuk Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) yang diresmikan pada tanggal 31 Mei 2007. Setelah itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo mengeluarkan 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, sehingga Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) secara resmi tanggal 23 Juli 2008 berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dan resmi pelantikannya pada tanggal 9 Januari 2009. KPPT Kabupaten Sukoharjo beralamat di Jl. Kyai Mawardi No.01 Sukoharjo. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem pelayanan terpadu satu pintu. Langkah ini diambil sebagai upaya untuk meniadakan inefisiensi yang terjadi di UPT. Dasar hukum KPPT adalah sebagai berikut:

- a. 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.
- b. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 61 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.

- c. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Pengelolaan Administrasi Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo.
- d. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Operasional Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo.
- e. Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 503.05/84/2009 tentang Pembentukan Tim Pembina dan Tim Teknis Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.
- f. Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 503.05/197/2009 tentang Pembentukan Tim Pemantauan dan Penertiban Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Dengan adanya dasar hukum yang mendasari KPPT, maka ada peningkatan status kelembagaan yang sebelumnya UPT menjadi KPP dan sekarang menjadi KPPT. Sistem PPTSP yang diterapkan KPPT merupakan pola perizinan satu pintu di mana berkas perizinan diterima, diproses, dan diterbitkan oleh KPPT. KPPT merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Hingga saat ini (Oktober 2008), KPPT telah beroperasi selama 15 bulan dengan melayani 12 jenis perizinan.

2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

a. Visi

Visi adalah cara pandang jauh ke depan kemana instansi pemerintah harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif atau dengan kata lain visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh instansi pemerintah.

Visi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo adalah
“Layanan Yang Pasti, Mudah dan Akuntabel.”

b. Misi

Misi merupakan persyaratan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah. Misi juga menjelaskan bagaimana melaksanakannya, atau dengan kata lain misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik.

Misi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo adalah
“Menyelenggarakan Pelayanan Publik Sesuai Standar Pelayanan, Mengembangkan Pelayanan Yang Ramah dan Sederhana, Serta Peduli Terhadap Seluruh Tanggapan Masyarakat.”

c. Tujuan

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi. Tujuan juga merupakan hasil akhir yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu tertentu.

Tujuan yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo dalam melaksanakan misinya adalah
“Terwujudnya Pelayanan Perizinan Yang Prima.”

d. Sasaran

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan, yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan oleh instansi pemerintah dalam jangka waktu tertentu.

Sasaran pokok yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo adalah

“Peningkatan Pelayanan Perizinan.”

3. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo merupakan Kantor Pelayanan Umum Masyarakat yang menjadi kantor bersama satu pintu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 4 Tahun 2008 pasal 3, kedudukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo adalah sebagai unsur pendukung tugas Bupati sebagai perangkat daerah penyelenggara pelayanan satu pintu, dipimpin oleh seorang Kepala yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pada Pasal 40 ayat (1) disebutkan bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan perizinan. Dan dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada Pasal 40 ayat (1), Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan.

- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan perizinan.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan perizinan.

4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Sesuai 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, Susunan organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo terdiri dari :

- a. Kepala Kantor/Sekretariat;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Seksi Pelayanan;
- d. Seksi Pengolahan;
- e. Seksi Evaluasi dan Pelaporan;
- f. Tim Teknis;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Dalam melaksanakan ketentuan Pasal 40 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, maka agar pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo lebih berdaya guna dan berhasil

guna, kemudian ditetapkan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 61 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Setiap jabatan struktural pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sebagai berikut:

1. Kepala Kantor.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan perizinan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Kantor mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan perizinan;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pelayanan perizinan;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan perizinan;
- d. Pengoordinasian, fasilitasi, dan pembinaan kegiatan di bidang pelayanan perizinan;
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang pelayanan perizinan; dan
- f. Pengelolaan tata usaha.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut, Kepala Kantor mempunyai tugas :

- a. Merumuskan kebijakan Bupati di bidang pelayanan perizinan berdasarkan wewenang yang diberikan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Merumuskan program kegiatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Mengoordinasikan kegiatan di bidang pelayanan perizinan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Mengarahkan tugas bawahan sesuai bidang tugasnya guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- e. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- f. Menyelenggarakan dan memfasilitasi pengumpulan dan pengolahan data di bidang pelayanan perizinan;
- g. Memfasilitasi inventarisasi permasalahan di bidang pelayanan perizinan;
- h. Menyelenggarakan dan memfasilitasi koordinasi pelayanan perizinan;
- i. Mengendalikan pengelolaan data dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan perizinan;
- j. Memfasilitasi penanganan pengaduan perizinan dan pelayanan umum lainnya dari pemohon/masyarakat yang membutuhkan;
- k. Memfasilitasi dan koordinasi pemeriksaan teknis lapangan di bidang perizinan; dan
- l. Mengendalikan seluruh kegiatan bidang pelayanan perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- m. Membina pelaksanaan kegiatan di bidang pelayanan perizinan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- n. Mengevaluasi pelaksana kegiatan di bidang pelayanan perizinan;
- o. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- p. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Bupati dan pejabat yang berwenang;
- q. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan masukan pengambilan kebijakan di bidang pelayanan perizinan; dan
- r. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

2. 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.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas :

- a. Menyusun program kegiatan tata usaha berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, memberikan arahan dan petunjuk guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas;
- d. Melaksanakan koordinasi dengan seluruh Kepala Seksi di lingkungan KPPT untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- e. Melaksanakan pengelolaan, pengoordinasian dan menyiapkan bahan proses pencarian dana dan administrasi keuangan;
- f. Menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran, Dokumen Pelaksanaan Anggaran atau Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. Meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran Langsung pengadaan barang dan jasa yang disampaikan oleh Bendahara Pengeluaran dan diketahui/disetujui oleh Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan;
- h. Meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran Uang Persediaan, Surat Permintaan Pembayaran Ganti Uang, Surat Permintaan Pembayaran Tambahan Uang, Surat Permintaan Pembayaran Langsung gaji dan tunjangan Pegawai Negeri Sipil serta penghasilan lainnya yang ditetapkan sesuai ketentuan perundang-undangan yang diajukan oleh Bendahara Pengeluaran;
- i. Melaksanakan verifikasi Surat Permintaan Pembayaran dan menyiapkan Surat Perintah Membayar;

- j. Melaksanakan akuntansi yang meliputi jurnal umum buku besar dan buku besar pembantu;
- k. Menyiapkan laporan keuangan yang meliputi laporan realisasi anggaran, neraca dan catatan atas laporan keuangan;
- l. Melaksanakan koordinasi terhadap kegiatan lain yang berkaitan dengan keuangan yang dilaksanakan Seksi-seksi di lingkungan KPPT;
- m. Menyiapkan konsep kebijakan Kepala Kantor sesuai bidang tugas di Sub Bagian Tata Usaha;
- n. Merumuskan program kegiatan berdasarkan hasil rangkuman rencana kegiatan di masing-masing Seksi dalam rangka penyusunan anggaran pendapatan dan belanja;
- o. Melaksanakan pelayanan pengelolaan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, kearsipan, perpustakaan, perlengkapan rumah tangga sesuai ketentuan yang berlaku guna kelancaran tugas;
- p. Melaksanakan koordinasi dalam rangka penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah KPPT;
- q. Melaksanakan bimbingan teknis fungsi-fungsi pelayanan administrasi perkantoran sesuai pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- r. Melaksanakan monitoring, mengevaluasi, dan penilaian prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;

- s. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- t. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- u. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

3. 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.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Pelayanan mempunyai tugas :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, memberi petunjuk dan arahan guna peningkatan kelancaran pelaksanaan tugas;
- d. Melaksanakan koordinasi dengan Kepala Sub Bagian dan kepala Seksi di lingkungan KPPT untuk mendapatkan masukan, informasi guna mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- e. Menyediakan formulir persyaratan permohonan perizinan;
- f. Melaksanakan pelayanan formulir persyaratan permohonan perizinan;

- g. Menyiapkan bahan bidang informasi dan penyuluhan perizinan;
- h. Menerima berkas permohonan perizinan;
- i. Mencatat dan menyeleksi berkas permohonan perizinan;
- j. Melaksanakan pengaturan kegiatan pada loket informasi, loket pengambilan dan penyerahan berkas permohonan izin, kasir, dan loket penyerahan izin;
- k. Menampung dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
- l. Menyampaikan berkas permohonan perizinan kepada Seksi Pengolahan;
- m. Menyampaikan naskah perizinan yang telah ditetapkan kepada pemohon perizinan;
- n. Melaksanakan pemantauan operasional perangkat keras dan perangkat lunak sistem elektronik pelayanan perizinan;
- o. Memberikan informasi dan melaksanakan penyuluhan pelayanan perizinan;
- p. Melaksanakan pendokumentasian berkas permohonan perizinan dan naskah izin yang diterbitkan;
- q. Membantu melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat/pemohon masalah perizinan dan pelayanan umum lainnya;
- r. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi pemeriksaan teknis di bidang perizinan;
- s. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan operasional pelayanan perizinan;
- t. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- u. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;

- v. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- w. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

4. 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.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Pengolahan mempunyai tugas :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Pengolahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, memberi petunjuk dan arahan guna peningkatan kelancaran pelaksanaan tugas;
- d. Melaksanakan koordinasi dengan Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi di lingkungan KPPT untuk mendapatkan masukan, informasi guna mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- e. Melaksanakan penelitian kelengkapan berkas permohonan perizinan;
- f. Membantu melaksanakan koordinasi dengan instansi teknis;

- g. Menyusun jadwal pemeriksaan/peninjauan lokasi perizinan;
 - h. Menyiapkan kelengkapan administrasi pemeriksaan/peninjauan lokasi;
 - i. Menyiapkan naskah perizinan;
 - j. Menyiapkan penerbitan surat izin;
 - k. Melaksanakan pemantauan operasional perangkat keras dan perangkat lunak sistem elektronik pengolahan perizinan;
 - l. Membantu melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat/pemohon masalah perizinan dan pelayanan umum lainnya;
 - m. Melaksanakan koordinasi pemeriksaan teknis lapangan di bidang perizinan;
 - n. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan operasional pengolahan perizinan;
 - o. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
 - p. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
 - q. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 - r. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
5. 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.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas :

- a) Menyusun program kegiatan Seksi Evaluasi dan Pelaporan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, memberi petunjuk dan arahan guna peningkatan kelancaran pelaksanaan tugas;
- d. Melaksanakan koordinasi dengan Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi di lingkungan KPPT untuk mendapatkan masukan, informasi guna mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- e. Melaksanakan koordinasi penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan;
- f. Mengumpulkan dan menyusun data evaluasi dan pelaporan;
- g. Melaksanakan pengkajian dan penilaian pelaksanaan pelayanan perizinan;
- h. Menyusun laporan pelaksanaan pelayanan perizinan;
- i. Melaksanakan pengkajian permasalahan pelayanan perizinan;
- j. Mengelola dan menyimpan data dan laporan;
- k. Melaporkan hasil pelayanan perizinan secara periodik;
- l. Mengevaluasi pelayanan perizinan secara periodik;
- m. Membantu melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat/pemohon masalah perizinan dan pelayanan umum lainnya;
- n. Membantu melaksanakan koordinasi pemeriksaan teknis lapangan di bidang perizinan;

- o. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan operasional evaluasi, dan pelaporan;
 - p. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
 - q. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
 - r. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 - s. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.
6. Tim Teknis

a. Tim Pembina dan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Dalam rangka kelancaran dan ketertiban pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo, maka perlu dibentuk Tim Pembina dan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Dasar hukum tim ini adalah Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 503.05/84/2009 tentang Pembentukan Tim Pembina dan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.

Dalam melaksanakan tugas, Tim Pembina dan Tim Teknis Pelayanan Perizinan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Tugas dari Tim Pembina dan Tim Teknis Pelayanan Perizinan ini adalah :

a) Tim Pembina Pelayanan Perizinan bertugas :

1. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan perizinan;
 2. Melaksanakan pembinaan terhadap pengusaha yang belum memiliki perizinan;
 3. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap perizinan yang diberikan;
 4. Mengadakan rapat koordinasi bersama Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait;
 5. Membuat laporan terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan kepada Bupati melalui Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.
- b) Tim Teknis Pelayanan Perizinan bertugas :
1. Melaksanakan pemeriksaan teknis dan peninjauan terhadap lokasi/lapangan sesuai dengan perizinan yang diajukan;
 2. Membuat berita acara hasil pemeriksaan lokasi/lapangan;
 3. Memberikan pertimbangan dalam bentuk rekomendasi kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu untuk memberikan izin atau penolakan izin.

Susunan Tim Pembina dan Tim Teknis Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dari tabel berikut :



Tabel 2.1
Susunan Tim Pembina Pelayanan Perizinan
Kabupaten Sukoharjo

No.	JABATAN/DINAS/INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3	4
1.	Bupati Sukoharjo	Penasehat	Memberikan saran dan nasihat
2.	Wakil Bupati Sukoharjo	Penanggungjawab	Memberikan pembinaan pelaksanaan kegiatan
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Sukoharjo	Ketua	Bertanggungjawab atas

4.	Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Sekretaris	pelaksanaan kegiatan Bertanggungjawab pada bidang kesekretariatan
5.	Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
6.	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
7.	Kepala Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
8.	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
9.	Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
10.	Kepala Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
11.	Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
12.	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
13.	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
14.	Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
15.	Kepala Bagian Pembangunan Setda Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya

Sumber: Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Tabel 2.2

**Susunan Tim Teknis Pelayanan Perizinan
Kabupaten Sukoharjo**

No.	JABATAN/DINAS/INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3	4
1.	Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Ketua	Bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan
2.	Kepala Seksi Pengolahan pada Kantor	Sekretaris	Bertanggungjawab di

	Pelayanan perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo		bidang kesekretariatan
3.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
4.	Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
5.	Dinas Pemuda, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
6.	Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
7.	Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
8.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
9.	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
10.	Bagian Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
11.	Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
12.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
13.	Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
14.	Kepala Seksi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
15.	Staf pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Membantu pada bidang Kesekretariatan

Sumber: Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

b. Tim Pemantauan dan Penertiban Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Dalam rangka meningkatkan tertib administrasi di bidang pelayanan perizinan di Kabupaten Sukoharjo, maka dibentuk Tim Pemantauan dan Penertiban Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Dasar hukum tim ini adalah Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor

503.05/197/2009 tentang Pembentukan Tim Pemantauan dan Penertiban Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.

Dalam melaksanakan tugas, Tim Pemantauan dan Penertiban Perizinan bertanggungjawab kepada Bupati. Tugas dari Tim Pemantauan dan Penertiban Perizinan ini adalah:

- a) Malaksanakan pemantauan dan penertiban terhadap jenis perizinan sebagai berikut :
1. Izin Mendirikan Bangunan
 2. Izin Gangguan
 3. Surat Izin Usaha Perdagangan
 4. Tanda Daftar Perusahaan
 5. Izin Usaha Industri
 6. Tanda daftar Gedung
 7. Izin Pariwisata
 8. Izin Usaha Jasa Konstruksi
 9. Izin Reklame.
- b) Membuat laporan hasil pemantauan dan penertiban yang telah dilaksanakan kepada Bupati melalui Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo.

Susunan Tim Pemantauan dan Penertiban Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 2.3**

**Susunan Tim Pemantauan dan Penertiban Perizinan
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo**

No.	NAMA / JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3	4

1.	Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Sukoharjo	Ketua	Bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan
2.	Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Sekretaris	Bertanggungjawab di bidang kesekretariatan
3.	Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
4.	Kepala Seksi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
5.	Kepala Seksi Pengolahan pada Kantor Pelayanan perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
6.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
7.	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
8.	Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
9.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
10.	Dinas Pemuda, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
11.	Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
12.	Bagian Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya
13.	Staf pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo	Anggota	Bertanggungjawab sesuai bidang tugasnya

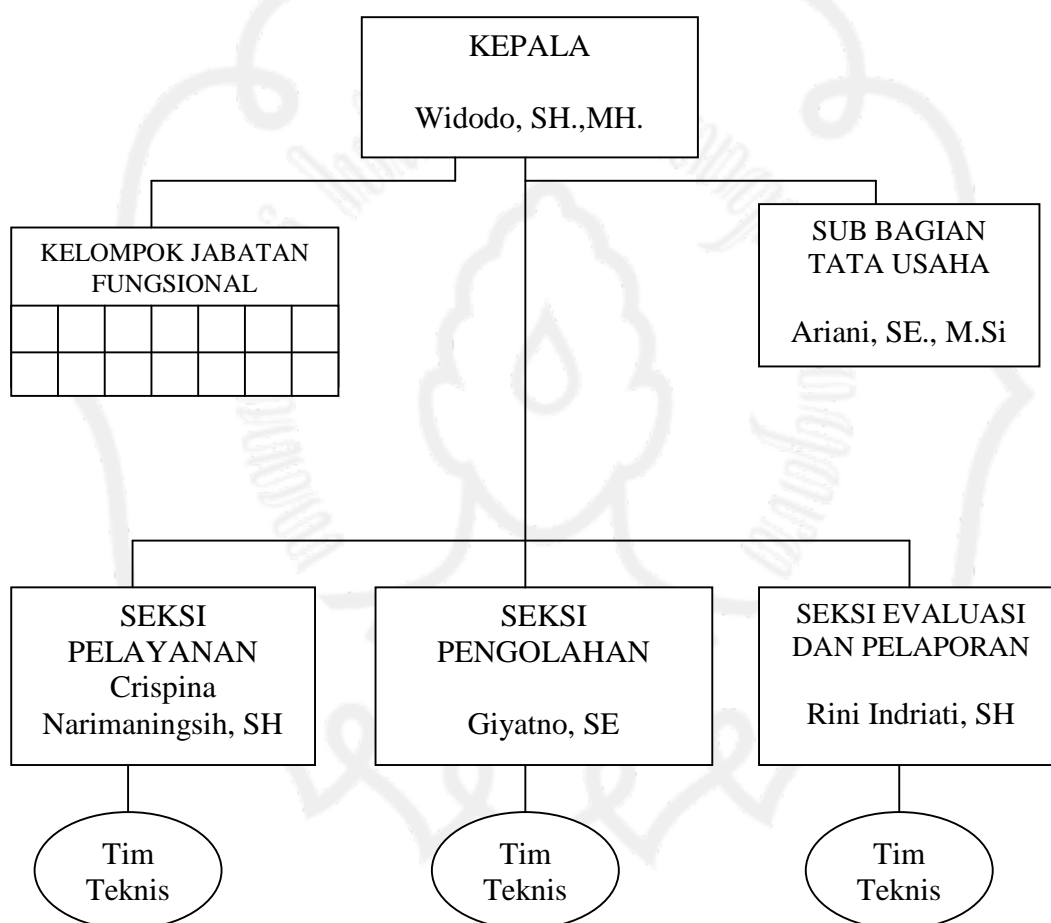
Sumber: Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan dalam menunjang tugas pokok KPPT. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah pejabat fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai

dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pembinaan terhadap pejabat fungsional dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gambar 2.1
Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sukoharjo



Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

5. Keadaan Kepegawaian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja para pegawainya. Untuk memperlancar kegiatan organisasi dibutuhkan pegawai yang mendukung seluruh proses yang dilakukan organisasi. Seperti halnya pada KPPT Kabupaten Sukoharjo yang dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari peranan pegawainya yang tentu saja disesuaikan dengan latar belakang pendidikan maupun keahlian yang dimiliki oleh pegawai.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, jumlah pegawai yang bekerja di KPPT adalah 25 orang, termasuk 5 orang pejabat struktural dan 20 orang staf. Di bawah ini penulis sajikan tabel daftar pegawai KPPT Kabupaten Sukoharjo berdasarkan penempatan, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta berdasarkan golongan kepangkatan.

Tabel 2.4
Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sukoharjo
Berdasarkan Penempatan

No.	Jabatan	Jumlah Pegawai	Prosentase
1.	Kepala Kantor	1	4 %
2.	Sub Bagian Tata Usaha	6	24 %
3.	Seksi Pelayanan	7	28 %
4.	Seksi Pengolahan	7	28 %
5.	Seksi Evaluasi dan Pelaporan	4	16 %
Jumlah		25	100 %

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pembagian pegawai di Seksi Pelayanan dan Seksi Pengolahan sama banyaknya yaitu ada 7 orang atau 28 % dari seluruh jumlah pegawai yang ada di KPPT, karena tugas Seksi Pelayanan yang secara langsung melayani masyarakat, sedangkan pada Seksi Pengolahan juga membutuhkan banyak pegawai untuk mengolah data pemohon yang masuk. Kantor ini hanya membutuhkan satu pimpinan untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan.

Tabel 2.5
Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sukoharjo
Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pegawai KPPT Kabupaten Sukoharjo sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 60 % atau 15 orang dari jumlah keseluruhan. Sedangkan sisanya adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 40 % atau 10 orang.

Tabel 2.6
Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sukoharjo
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan paling banyak dimiliki oleh pegawai KPPT Kabupaten Sukoharjo adalah lulusan Strata-1 (S1) yaitu sebesar 64 % atau berjumlah 16 orang. Disusul kemudian pegawai dengan lulusan SMA sebesar 24 % atau berjumlah 6 orang. Sedangkan sisanya merupakan lulusan Strata-2 (S2) sebesar 8 % atau berjumlah 2 orang dan Diploma-3 (D3) berjumlah 1 orang atau sebesar 4 %. Sebagian besar pegawai KPPT Kabupaten Sukoharjo memiliki tingkat pendidikan SMA ke atas, yaitu sebesar 76 %, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan pegawai di KPPT Kabupaten Sukoharjo sudah sangat tinggi.

Tabel 2.7
Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sukoharjo
Berdasarkan Golongan Kepangkatan

No.	Golongan	a	b	c	d	Jumlah	Prosentase
1.	I	-	-	-	-	-	0 %
2.	II	-	1	1	1	3	12 %
3.	III	4	11	3	3	21	84 %
4.	IV	1	-	-	-	1	4 %
Jumlah						25	100 %

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai KPPT Kabupaten Sukoharjo telah mempunyai golongan III yaitu sebanyak 84 % dari jumlah keseluruhan pegawai atau berjumlah 21 orang. Dan komposisi yang paling banyak adalah mereka yang mempunyai golongan kepangkatan III/b yaitu 11 orang. Untuk sisanya adalah pegawai yang mempunyai golongan II yaitu sebanyak 12 % atau 3 orang. Sedangkan pegawai yang golongannya paling tinggi yaitu golongan IV hanya 4 % atau hanya 1 orang dari 25 orang pegawai.

6. Jenis Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Berdasarkan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Operasional Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo, ada 12 jenis perizinan yang dilayani oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT). Jenis perizinan tersebut adalah:

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Gangguan (HO)
3. Izin Reklame
4. Izin Usaha Industri (IUI)
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6. Tanda Daftar Gudang (TDG)
7. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
8. Izin Usaha Angkutan
9. Izin Usaha di Bidang Pariwisata
10. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
11. Izin Usaha Penggilingan Padi
12. Izin Dispensasi Jalan.

Untuk menunjang kelancaran dan menjamin kualitas suatu pelayanan, perangkat keras maupun perangkat lunak yang digunakan merupakan hal pendukung yang penting. Karena itulah KPPT Kabupaten Sukoharjo melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh KPPT dapat semakin baik dan maksimal. Peralatan tersebut perangkat keras seperti meja, kursi, ruang tunggu, loket, sound sistem, dan perangkat lunak seperti komputer dan aplikasinya. Peralatan yang digunakan tersebut secara lebih jelas terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 2.8
Daftar Inventaris Barang
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

No.	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi
1.	Kendaraan Dinas Roda Empat	2 buah	Baik
2.	Kendaraan Dinas Roda Dua	6 buah	Baik
3.	Meja Rapat	12 buah	Baik
4.	Kursi Rapat	36 buah	Baik
5.	Meja Kerja Pejabat	1 buah	Baik
6.	Kursi Kerja Pejabat	1 buah	Baik
7.	Meja Kursi Tamu	1 set	Baik
8.	Meja Kerja Kayu	5 buah	Baik
9.	Kursi Hadap	20 buah	Baik
10.	Meja Komputer	15 buah	Baik
11.	Meja Kerja Staf (hitam)	20 buah	Baik
12.	Kursi Kerja /Putar	14 buah	Baik
13.	Bangku Tunggu	15 buah	Baik
14.	Sofa	1 set	Baik
15.	Sekat Kayu	9 buah	Baik
16.	Meja Kursi Makan	1 set	Baik
17.	Filling Cabinet	2 buah	Baik
18.	Lemari Sorong	3 buah	Baik
19.	Meja Resepsion	19 buah	Baik
20.	Komputer PC	12 unit	Baik
22.	Printer	5 buah	Baik
23.	Televisi	2 buah	Baik
24.	A.C	4 buah	Baik
25.	Dispenser	1 buah	Baik
26.	Kamera Digital	1 buah	Baik
27.	Note book/Laptop	1 buah	Baik
28.	Aplikasi	1 unit	Baik
29.	Mesin Ketik	4 buah	Baik
30.	Wireles	1 unit	Baik

Sumber

:

Kantor

:

Pelaya

anan

Perizi

nan

Terpa

du

Kabup

aten

Sukoh

arjo

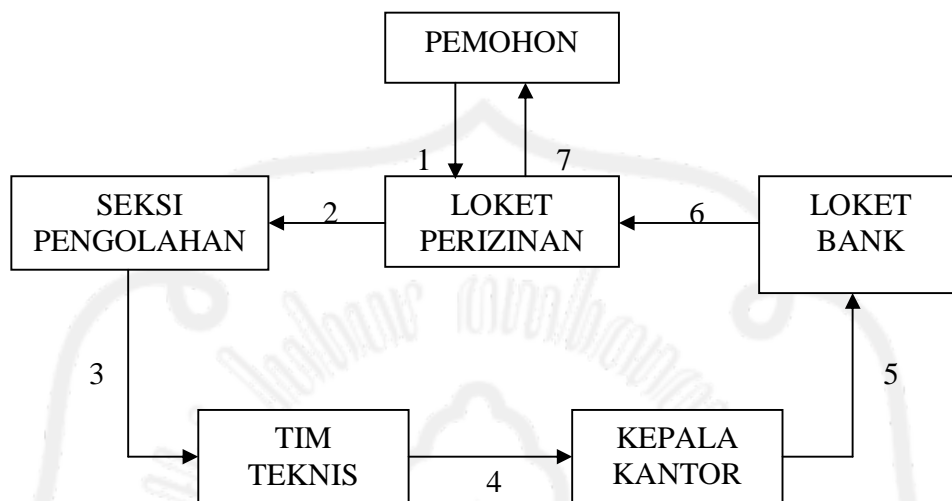
7. P

r

Prosedur Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Berikut ini secara ringkas penulis gambarkan mengenai prosedur pelayanan perizinan yang dilaksanakan di KPPT Kabupaten Sukoharjo :

Gambar 2.2
Prosedur Pelayanan Perizinan
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo



Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Prosedur pelayanan dari bagan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pemohon datang ke KPPT dan langsung menuju ke loket pelayanan perizinan yang ingin diajukan. Pemohon kemudian diminta untuk mengisi formulir yang tersedia dan menyerahkan berkas persyaratan perizinan yang diajukan.
- 2) Pemeriksaan data oleh pegawai. Dalam pemeriksaan persyaratan jika ada ketidaklengkapan atau kesalahan, pegawai akan menginformasikan meminta kepada pemohon untuk melengkapi dan membenahinya terlebih dulu.
- 3) Seksi Pengolahan berkoordinasi dengan Tim Teknis melakukan pemeriksaan lapangan dan pertimbangan profesional Tim Teknis untuk pengambilan keputusan pengesahan atau penolakan izin.

- 4) Setelah dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Teknis membuat Berita Acara Pemeriksaan yang kemudian diserahkan ke KPPT untuk penyiapan naskah dan penandatanganan surat izin.
- 5) Retribusi perizinan dihitung oleh pegawai dan pemohon melakukan pembayarannya di loket bank.
- 6) Penerbitan dokumen perizinan oleh KPPT.
- 7) Pengambilan surat izin dengan menyerahkan bukti pembayaran.

Untuk menunjang kelancaran dan menjamin kualitas prosedur pelayanan tersebut, KPPT memberlakukan jam kerja pelayanan kepada pegawainya. KPPT Kabupaten Sukoharjo menerapkan pola 6 hari kerja dalam satu minggu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Jam kerja atau waktu pelayanan perizinan yang dilaksanakan pegawai di KPPT Kabupaten Sukoharjo tersebut secara lebih jelas terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 2.9

Waktu Pelayanan Perizinan

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

No.	Hari	Waktu pelayanan
1.	Senin – Kamis	07.00 – 13.45
2.	Jumat	07.00 – 11.00
3.	Sabtu	07.00 – 12.30

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Dengan demikian, diharapkan sistem jam kerja atau waktu pelayanan perizinan yang dilaksanakan pegawai KPPT tersebut membuat pelayanan yang diberikan oleh KPPT dapat berjalan baik dan maksimal.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang amat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Penilaian organisasi adalah kegiatan membandingkan antara hasil yang diperoleh atau kenyataan yang ada di lapangan dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Perbaikan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting karena berhubungan erat dengan kepentingan orang banyak sehingga memerlukan penanganan yang serius untuk dapat menghasilkan pelayanan yang optimal. Perbaikan kinerja akan memiliki implikasi yang luas terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan kinerja pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali. Pelayanan optimal diwujudkan dalam suatu bentuk kinerja organisasi yang mana di dalam kinerja tersebut memuat indikator-indikator yang digunakan sebagai tolak ukur keberhasilannya.

Dalam bab ini akan disajikan mengenai hasil penelitian tentang kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengukur kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berfokus pada tiga kriteria indikator yaitu produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan. Selain itu juga akan dijelaskan pula mengenai faktor pendukung dan penghambat kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta upaya-upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

A. Produktivitas

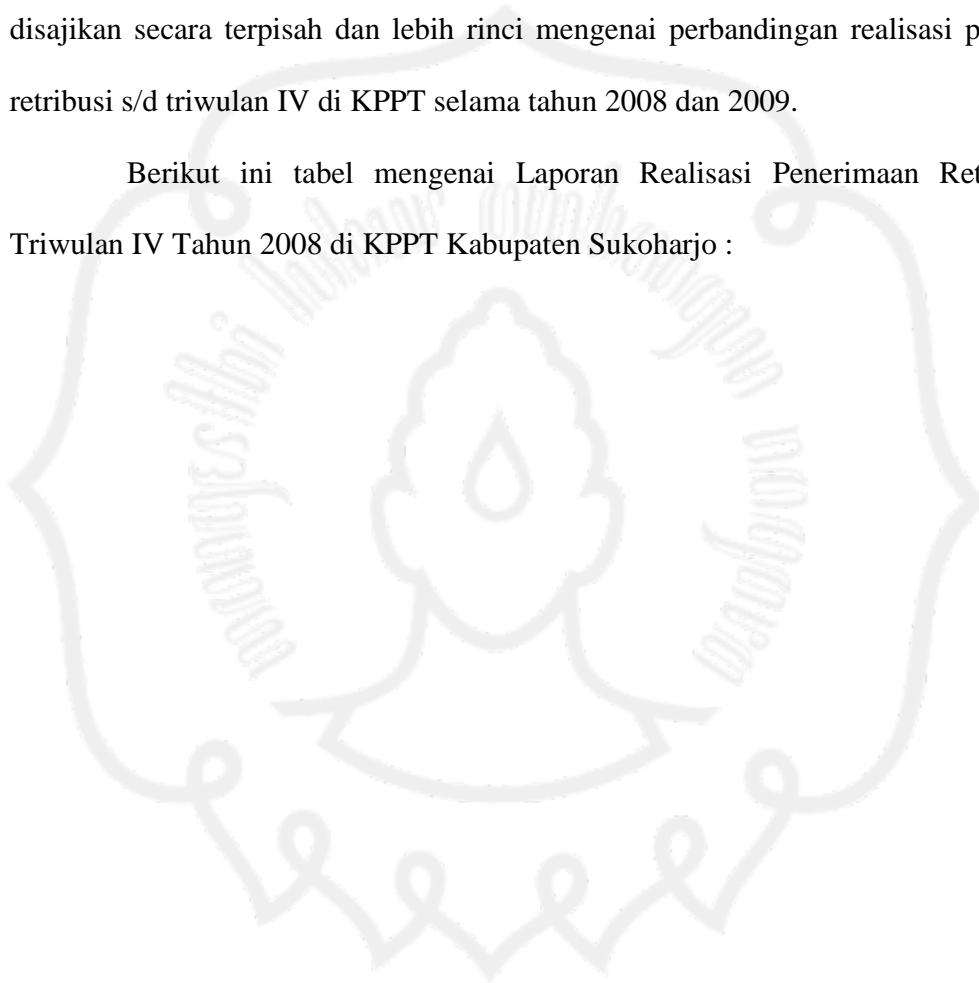
Produktivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk melihat kinerja dari suatu organisasi yang dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo. Produktivitas KPPT Kabupaten Sukoharjo merupakan pencapaian target penerimaan dan penyelesaian permohonan para pengguna jasa dalam bidang perizinan.

Produktivitas kinerja KPPT dapat diukur dari pencapaian target yang telah ditetapkan dengan hasil realisasi. Selain diukur dari target perencanaan dengan hasil realisasi, juga permohonan yang diajukan masyarakat dengan permohonan yang dapat diselesaikan.

Pencapaian target penerimaan KPPT dapat dilihat dari tabel 1.1 pada bab sebelumnya. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan total KPPT

selama dua tahun berturut, yakni tahun 2008 dan 2009, masih belum dapat mencapai dari target yang telah ditetapkan oleh Kantor pusat. Meskipun demikian dalam realisasi tidak berarti belum sepenuhnya tercapai sesuai target penerimaan yang telah ditetapkan untuk tiap bidang perizinannya yang sudah dilayani di KPPT. Untuk lebih jelasnya akan disajikan secara terpisah dan lebih rinci mengenai perbandingan realisasi penerimaan retribusi s/d triwulan IV di KPPT selama tahun 2008 dan 2009.

Berikut ini tabel mengenai Laporan Realisasi Penerimaan Retribusi s/d Triwulan IV Tahun 2008 di KPPT Kabupaten Sukoharjo :





Pada tabel realisasi tersebut KPPT ternyata masih belum mempunyai target realisasi pada 12 perizinan yang seharusnya telah dilayani tetapi baru 10 saja yang benar-benar sudah dilayani di KPPT meskipun dalam tabel hanya terpapar 9 izin. Perizinan yang belum dilayani di KPPT ialah IUA (Izin Usaha Angkutan) dan Izin Reklame sedangkan untuk Izin Penggilingan Padi sudah dilayani akan tetapi karena jumlahnya kecil dan tidak pasti setiap bulannya, apalagi jumlahnya yang juga semakin sedikit karena sekarang pemilik penggilingan padi lebih sering jemput bola artinya langsung datang ke sawah para petani waktu panen sehingga untuk usaha penggilingan padi cenderung tidak berkembang maka KPPT memasukkannya ke Izin Gangguan sehingga Rice Mill melekat pada HO. Akan tetapi, pada Izin Reklame tidak dilayani di KPPT karena hal tersebut berkaitan dengan pajak sehingga masih dilayani di Dinas Pendapatan Daerah sedangkan fungsi KPPT hanya menerima Izin yang telah selesai dibuat, jadi pemohon yang mengurus Izin Reklame ke Dinas Pendapatan Daerah tetapi untuk mengambil izin nya di KPPT.

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa pendelegasian kewenangan dalam pengurusan izin masih terkendala karena instansi terkait atau yang sebelumnya melayani beberapa izin tersebut belum sepenuhnya melepaskan kewenangan kepada KPPT. Sehingga terkait masalah tersebut Pemda harus mengkaji ulang peraturan tentang pendelegasian kewenangan agar tidak terjadi pumpang tindih kewenangan yang tentunya membingungkan bagi masyarakat pengguna jasa.

Oleh karena itu, berdasarkan keterangan tersebut dapat diketahui bahwa target yang dilayani baru 10 Izin itu, tentu saja berpengaruh kepada penentuan target yang

berimplikasi kepada produktivitas KPPT dalam mencapai target retribusi yang diharapkan.

Dari tabel diatas telah dapat kita lihat bahwa KPPT memang belum dapat mencapai target yang ditetapkan. Meskipun demikian terdapat sebagian bidang perizinan yang mampu mencapai target yang telah ditetapkan bahkan melebihi target yang telah ditetapkan. Seperti pada bidang perizinan SewaTanah/Dispensasi Jalan, Retribusi Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK), Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata, realisasinya jauh melebihi target yang telah ditetapkan. Akan tetapi masih sebagian pula yang kurang mencapai dari target yang ditetapkan. Tidak terpenuhinya target yang telah ditetapkan tersebut disebabkan oleh beberapa hal.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan tentang penerimaan yang masih kurang dari target yang telah ditetapkan yaitu sebagai berikut :

“Faktor penyebab realisasi kurang dari target yang ditetapkan biasanya berasal dari pemohon. Seperti faktor ketidaklengkapan syarat yang benar. Kadang pemohon belum melengkapi persyaratan yang ditetapkan dengan benar atau jika sudah lengkap tetapi tidak memenuhi syarat yang benar pada waktu di survei. Memang besarnya realisasi kita tidak semua bidang tergantung dari banyaknya pemohon. Tapi tentu saja, ini juga berpengaruh. Selain itu, tunggakan-tunggakan yang belum dibayar seperti perpanjangan yang tidak diurus kembali padahal izinnya sudah habis, juga mempengaruhi realisasi. Juga adanya tempat usaha yang belum berizin, sehingga sejauh ini hal tersebut menjadi masalah yang sangat berpengaruh dan perlu diatasi agar target bisa tercapai nantinya.”

(Sumber : wawancara 1 April 2010)

Sedangkan pada tabel berikut ini mengenai Laporan Realisasi Penerimaan Retribusi s/d Triwulan IV Tahun 2009 di KPPT Kabupaten Sukoharjo, sebagai berikut :



Dari tabel 3.2 diatas secara keseluruhan realisasi KPPT juga belum memenuhi target, meskipun ada beberapa bidang yang sudah mencapai target bahkan ada yang melebihi. Seperti pada Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Retribusi Izin di Bidang Perdagangan dan Perindustrian, Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata, realisasi belum mampu memenuhi target. Hal ini mendapat tanggapan dari Bapak Widodo, SH.,MH selaku Kepala KPPT sebagai berikut :

“Pencapaian realisasi pada retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memang belum mampu memenuhi target, pada bidang ini tidak dapat ditentukan secara pasti, karena ditentukan oleh luas lahan yang bervariasi jadi semakin luas lahan maka semakin besar pula biayanya. Sedang pada Retribusi Izin di Bidang Perdagangan dan Perindustrian serta Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata itu kan tergantung dari jumlah izin pemohon yang direalisasi jadi semakin banyak pemohon maka semakin besar jumlah penerimaannya. Tapi KPPT sendiri sebenarnya mengupayakan agar realisasi pada semua bidang dapat memenuhi apa yang ditargetkan, ya syukur-syukur bisa melebihi target tapi karena belum ya kita akan terus berusaha lebih maksimal. Namun sebenarnya jika dibandingkan tahun 2008 maka tahun 2009 sudah cukup baiklah bisa meningkat mencapai 95,22%.”
(Sumber : wawancara 29 Maret 2010)

Pada tahun 2009 terjadi perubahan yang signifikan pada dua bidang yaitu pada Retribusi Izin Gangguan dan Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata terjadi peningkatan serta penurunan realisasi. Dimana Retribusi Izin Gangguan tahun 2009 mengalami kenaikan pencapaian target realisasi sehingga dapat mencapai target yang ditetapkan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya tidak dapat memenuhi target realisasi yang telah ditetapkan, sedangkan pada Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata malahan terjadi hal yang sebaliknya. Hal tersebut dikarenakan pada Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata jumlah izin pemohon mengalami penurunan sehingga tidak sanggup mencapai target yang justru dinaikkan di

tahun 2009. Mengenai hal tersebut penulis meminta konfirmasi dari Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan :

“Adanya peningkatan atau penurunan ya juga dipengaruhi oleh jumlah pemohon. Kalau yang meningkat seperti Retribusi Izin Gangguan itu karena pemohon yang izinnya direalisasi jumlahnya meningkat, tapi kalo yang mengalami penurunan seperti Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata itu, ya.. disebabkan beban target yang dinaikkan sedangkan justru jumlah pemohon yang direalisasi mengalami penurunan jadi perlu ditinjau kembali untuk penetapan target pada tahun 2010 ini.”

(Sumber : wawancara 1 April 2010)

Produktivitas KPPT secara tidak langsung dipengaruhi oleh masyarakat pengguna jasa yang mengajukan permohonan ke KPPT. Meskipun realisasi KPPT tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh jumlah pemohon. Selain jumlah pemohon, realisasi KPPT dominan dipengaruhi oleh tergantung masing-masing bidang perizinan yang diajukan oleh pemohon.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, SH selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“Produktivitas KPPT dapat dipengaruhi oleh pemohon, selain dari kinerja pegawainya. Ya.. karena semakin banyak permohonan yang diajukan oleh pemohon maka dapat mempengaruhi produktivitas KPPT tapi ada juga beberapa bidang perizinan yang tidak tergantung pada jumlah pemohon.”

(Sumber : wawancara 1 April 2010)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Giyatno, SE selaku Kepala Seksi Pengolahan sebagai berikut :

“Produktivitas kita itu memang dipengaruhi oleh masyarakat yang mengajukan permohonan ke KPPT, tapi kan realisasi ga sepenuhnya tergantung dari jumlah pemohon. Tinggi rendahnya realisasi dipengaruhi oleh biaya pada masing-masing bidang. Seperti misalnya IMB ya...tergantung dari luasnya. Semakin luas biaya semakin mahal, nah hal tersebut akan mempengaruhi realisasi penerimaan di KPPT.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Berdasar tabel 3.1 dan tabel 3.2 serta hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa realisasi dalam bidang perizinan KPPT belum dapat memenuhi target yang ditetapkan. Sehingga produktivitas KPPT yang dilihat dari realisasi target yang ditetapkan belum cukup baik. Namun, selain dapat dilihat dari realisasi target, produktivitas KPPT juga dapat diketahui dari penyelesaian permohonan yang masuk ke KPPT. Hal tersebut seperti diungkapkan Bapak Widodo, SH selaku Kepala KPPT :

“Untuk produktivitas kita, KPPT, selain realisasi, penyelesaian permohonan juga kita upayakan. Tapi untuk penyelesaian permohonan kita sesuaikan dengan ketentuan ya mas. Kita usahakan tidak melebihi batas waktu yang ditetapkan, bahkan kita upayakan untuk lebih cepat atau kurang dari batas waktu yang ditetapkan. Kalo penyelesaian permohonan yang direalisasi, semua jumlah pemohon yang sudah ada dalam data semua sudah direalisasi. Memang ada permohonan yang tidak kita realisasi karena mereka tidak lengkap persyaratannya sehingga tidak bisa diproses izinnya.

(Sumber : wawancara 29 Maret 2010)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Rini Indriati, SH selaku kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan :

“Penyelesaian permohonan kita sesuai SPM. Sejauh ini penyelesaiannya tidak melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, asalkan syarat yang mereka ajukan sudah lengkap. Semua permohonan yang masuk kita realisasi sesuai dengan prosedur dan batas waktu yang ditetapkan. Tapi kadang-kadang masih ada pemohon yang tidak atau belum bisa diproses permohonannya karena beberapa faktor, ya., seperti ketidaklengkapan persyaratan yang benar atau mungkin biaya.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Dari keseluruhan hasil wawancara tentang produktivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa produktivitas KPPT masih belum cukup baik mengingat target yang ditetapkan belum dapat dicapai dengan baik. Jadi kinerja KPPT juga belum cukup baik. Terbukti dengan hasil realisasi yang sebagian bidang perizinan belum mencapai target

yang ditetapkan. Selain dari hasil realisasi juga masih adanya kendala dengan belum terlaksananya beberapa bidang perizinan yang seharusnya dilayani di KPPT, tetapi produktivitas KPPT dalam penyelesaian permohonan sudah dapat dikatakan cukup baik. Dimana semua permohonan yang diajukan, dengan syarat yang lengkap dan benar dapat diselesaikan tuntas dan tepat waktu.

B. Responsivitas

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan administrasi dalam bidang perizinan. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai lembaga publik harus selalu tanggap terhadap segala kebutuhan dan harapan pemohon (masyarakat), KPPT juga harus dapat menanggapi segala keluhan dari pemohon (masyarakat).

Responsivitas KPPT sangat penting dalam melayani kebutuhan dan aspirasi masyarakat, karena sebagai bukti bahwa KPPT responsif terhadap segala aspirasi maupun keluhan-keluhan masyarakat dan juga tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Responsivitas KPPT merupakan kemampuan KPPT untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keinginan, keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan atau aspirasi dari masyarakat. Responsivitas yang tinggi dalam suatu organisasi akan mewujudkan kinerja yang baik.

Sikap responsif KPPT dalam menanggapi kebutuhan pemohon (masyarakat), bahwa KPPT harus memahami apa yang menjadi kebutuhan pemohon dan aspirasi dari pemohon. Sikap responsif KPPT ditunjukkan dengan pendelegasian kewenangan dari pejabat struktural yang diterapkan kini lebih menghargai masyarakat dan

mementingkan kebutuhan masyarakat. Pendelegasian kewenangan dari pejabat struktural diterapkan dengan saling bekerjasama dan melakukan koordinasi sesuai tugas dan fungsi masing-masing. Seperti penjelasan dari Ibu Ariani SE.,M.Si selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang salah satu tugasnya adalah menggantikan Kepala Kantor dalam penandatanganan perizinan jika beliau berhalangan hadir. Beliau menjelaskan sebagai berikut :

“Pendelegasian wewenang itu sebagai format dari sistem satu pintu yang kita gunakan sekarang. Kini tanggungjawabnya sudah dialihkan ke Kepala Kantor. Jadi kalo Kepala Kantor berhalangan hadir saya yang punya kewenangan menandatangani perizinan. Seperti saat melakukan studi banding, jika Bapak Kepala yang ikut saya tetap di kantor. Begitu pula sebaliknya, mas. Jadi soal penandatanganan perizinan tetap bisa dilakukan, gak harus nunggu Bapak Kepala.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Penjelasan tersebut diperkuat dari keterangan Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Evaluasi dan Pelaporan sebagai berikut :

“Jika kantor melakukan studi banding, salah satu antara Bapak Kepala dan Kasubag TU saja yang ikut. Kan supaya di kantor ini tetap ada penanggungjawabnya.”
(sumber : wawancara 26 Oktober 2009)

Responsivitas KPPT ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal). Sikap responsif tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan :

“Selama ini kita dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai prosedur dan berdasar perda yang ada. Selain itu juga mengacu pada SPM yang diatur dalam perbup. Ya,...kita usahakan dapat kita proses secepatnya selama persyaratannya sudah lengkap. Selain itu, kita juga mengadakan sosialisasi

kepada masyarakat tentang prosedur di KPPT agar masyarakat paham dan mudah untuk mengurus izin”.

(sumber : wawancara 4 November 2009)

Sementara itu Kepala KPPT, Bapak Widodo, SH.,MH mengemukakan hal sebagai berikut :

“Sikap responsif kami dalam menanggapi kebutuhan masyarakat saya rasa sudah baik. Kita berusaha untuk selalu cepat dan tanggap dalam melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu kita juga selalu berusaha untuk memahami apa yang menjadi keinginan atau aspirasi masyarakat. Kita adakan penyuluhan sehingga masyarakat tahu tentang KPPT dan juga prosedur mengurus permohonan di KPPT. Sehingga mereka mengetahui semua syarat-syaratnya dan ketika mereka datang ke KPPT kita dapat memproses permohonan mereka dengan cepat.”

(sumber : wawancara 29 Maret 2010)

Keterangan tersebut di atas memperlihatkan bahwa pendelegasian kewenangan merupakan cara yang tepat untuk diterapkan. Dan dalam operasionalnya antara Kepala Kantor dan Kasubag TU mengerti betul tanggungjawab yang dibebankan kepada mereka. Pendelegasian kewenangan ini membutuhkan konsistensi karena mampu meniadakan penundaan panandatanganan perizinan sehingga penyelesaian perizinan dari pemohon tidak mengalami keterlambatan. Sedangkan pemberian pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) di KPPT berarti permohonan perizinan dapat diproses dengan cepat.

Daya tanggap pegawai KPPT dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sangat dinilai oleh masyarakat. Sikap responsif pegawai KPPT tersebut bukan hanya dilihat dari kemampuan teknis saja, tetapi kemampuan non teknis juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan KPPT yang juga akan berimplikasi kepada kinerja KPPT. Yang dimaksud dengan kemampuan non teknis yaitu seperti: sikap

keramahan pegawai, kesopanan pegawai, melayani dengan baik dan tersenyum, melayani dengan adil tanpa diskriminasi dan lain sebagainya.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPPT, maka penulis menemui pengguna jasa layanan untuk dimintai pendapatnya. Seperti yang diutarakan oleh Bapak Arif yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kalau saya pribadi sudah sering ngurus izin-izin. Ya.. pegawainya juga udah cukup baik ya mas, ramah-ramah. Tanggapan pegawainya cukup baik. Pelayanannya sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan pun tidak dibedakan dengan pemohon lain. Saya yang ngurus duluan ya terbitnya juga duluan. Kecuali kalo ada persyaratan yang salah atau kurang lengkap, mestinya jadinya ya juga belakangan.”

(sumber : wawancara 27 Februari 2010)

Tanggapan senada juga diungkapkan oleh pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Ibu Sriyani :

“Ya...Kalau menurut saya tanggapan KPPT sudah cukup baik ya mas. Kita sebagai masyarakat kan pengennya dilayani dengan baik apa yang kita butuhkan, kalo ngurus ijin ya ga' berbelit-belit, penyelesaiannya cepet. Ya... pokoknya ga' ruwet lah mas. Selama saya ngurus di KPPT meskipun baru pertama kali ini ngurus ijin SIUP respon pegawai sama pelayanannya sudah cukup baik kok.”

(sumber : wawancara 16 Maret 2010)

Tak jauh beda dengan tanggapan Bapak Aldi tentang pelayanan KPPT, sebagai pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) :

“Pelayanannya sudah cukup baik kok mas. Pegawainya sopan, ramah-ramah, supel, ya baik lah. Waktu penyelesaian izinnya saya rasa udah cepet, ada batas waktu yang ditetapkan.”

(sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Demikian juga tanggapan oleh pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Bapak Pratama :

“Pelayanannya udah baik menurut saya. Mereka melayani dengan baik, sopan juga ramah-ramah. Bahkan kalo saya ga ngerti mereka menjelaskannya juga dengan ramah, dengan tersenyum jadi kita juga senang jadi jelas. Kalau kemampuan pegawainya juga saya rasa udah baik ya, mas. Mereka melayani dengan baik sesuai prosedur, terus penyelesaiannya tepat waktu mas, bahkan bisa lebih cepet.”

(sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Hal tersebut kemudian penulis konfirmasi dengan pegawai KPPT Bapak Agus Srimulyo, SE yang bertugas mengurus SIUP mengamini pendapat penerima layanan :

“Kami harus melayani pemohon dengan profesional, hal ini sudah menjadi bagian dari pelayanan KPPT. Tidak ada yang diperlakukan beda. Jika pemohon belum mengerti prosedurnya kami jelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Dan jika ada kesalahan atau kekurangan dalam berkas permohonan, kami langsung menghubungi yang bersangkutan supaya bisa segera melengkapi. Tanpa kelengkapan persyaratan, permohonan perizinan belum bisa diproses. Pegawai loket disini pun tidak punya kewenangan menerima pembayaran dari pemohon karena semua urusan pembayaran perizinan ada di loket bank. Jadi budaya pungutan tak resmi bisa diminimalisasi dan dihilangkan.”

(Sumber : wawancara 30 Maret 2010)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, S.H selaku Kepala Seksi Pelayanan mengemukakan sebagai berikut :

“Kita berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pemohon. Agar pemohon merasa puas. Selama ini juga tidak ada atau jarang sekali keluhan dari pemohon izin. Kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan saya rasa juga sudah baik, mereka sudah menguasai bidang masing-masing. Mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu selama persyaratannya sudah lengkap. Mereka juga melayani dengan sopan dan ramah serta adil tidak membedakan atau mendiskriminasikan pemohon. Ya.., sesuai dengan misi kami yakni menyelenggarakan pelayanan

publik sesuai standar pelayanan, mengembangkan pelayanan yang ramah dan sederhana, serta peduli terhadap seluruh tanggapan masyarakat.”

(sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pegawai KPPT kepada masyarakat (pemohon) sudah cukup baik dan harus dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi lebih optimal. Daya tanggap atau respon KPPT terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat juga sudah baik, secara keseluruhan masyarakat yang menggunakan jasa sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KPPT.

Dalam memberikan pelayanan terkadang ada yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Tidak mudah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, terlebih untuk pelayanan publik seperti KPPT. Oleh karena itu, KPPT berusaha untuk menampung dan menanggapi berbagai ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan masyarakat dapat berupa kritikan, saran, atau keluhan dan disampaikan melalui beberapa cara melalui media pengaduan.

Dalam menampung semua saran, kritik atau keluhan pemohon, KPPT mempunyai mekanisme pengaduan yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Operasional Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo. Mekanisme pengaduan secara tidak langsung berfungsi untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan di KPPT sekaligus menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat terkait pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perlu digalakkan untuk mendukung terwujudnya pelayanan yang mewakili keinginan masyarakat

banyak. Berkaitan dengan pengaduan keluhan tersebut, Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan mengomentarnya sebagai berikut :

“Mengenai pengaduan masyarakat kita sudah ada aturannya. Jadi kalo masyarakat mau menyampaikan kritik atau keluhan ya ga’apa-apa, ga’ ada yang nglarang. Kita juga sudah menyediakan medianya, lewat kotak saran di depan itu. Kalo malu atau pekewuh bisa lewat telepon atau pake fax juga kita terima. Tapi masyarakat biasanya lebih suka ngomong langsung ke petugas loket kalo misalnya ada keluhan.”
(Sumber : wawancara 4 November 2009)

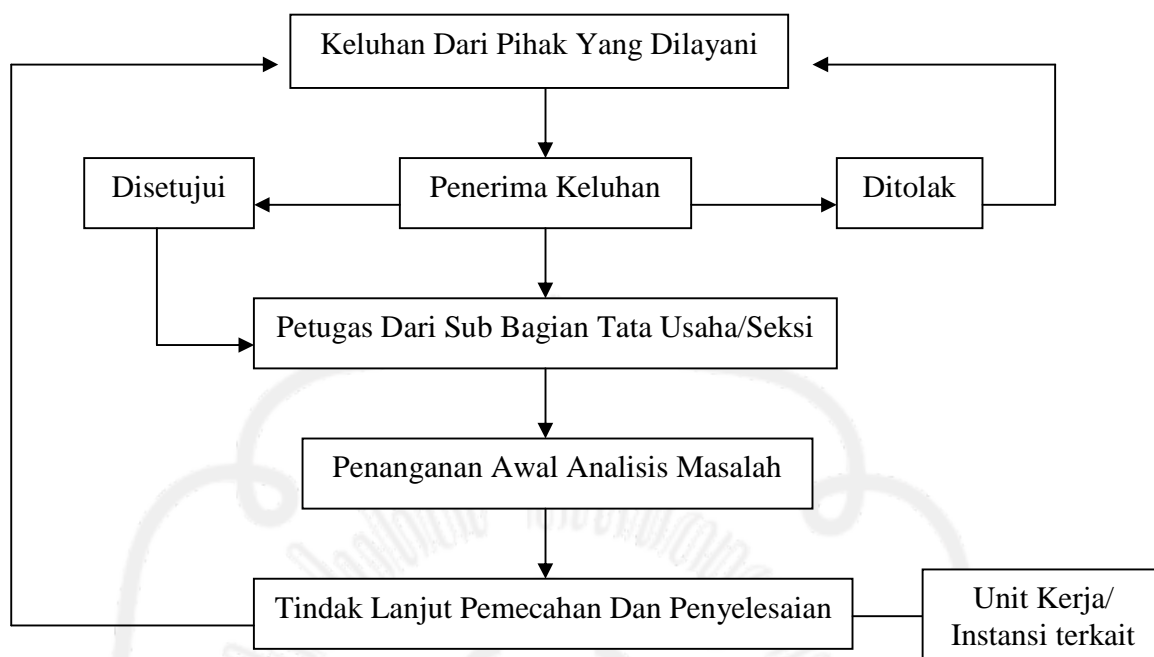
Hal tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Giyatno, SE selaku Kepala Seksi Pengolahan. Beliau mengatakan hal sebagai berikut :

“Saran ataupun keluhan yang ditujukan untuk KPPT dapat disampaikan secara langsung, lewat telepon, lewat surat, dapat juga dimasukkan di kotak saran yang ada di KPPT. Semuanya akan kita tanggapi dengan baik dan dicarikan jalan keluarnya.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Dari keterangan di atas, dapat diperoleh gambaran bahwa mekanisme pengaduan di KPPT telah ada payung hukumnya dan tersedia berbagai fasilitas media bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya. Mereka dapat menyampaikan permasalahan mereka serta memberikan kritik bagi pihak KPPT melalui kotak saran, surat, telepon, faxsimile maupun berbicara secara langsung. Keluhan yang masuk akan ditanggapi dengan baik juga dicarikan jalan keluarnya.

Berikut ini merupakan gambar mekanisme pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Bupati :

Gambar 3.1
Mekanisme Pengaduan Masyarakat



Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo

Mekanisme pengaduan tersebut diperuntukkan bagi masyarakat sebagai penerima layanan, yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPT. Penulis pun memintai pendapat dari beberapa penerima layanan untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai pengaduan masyarakat. Seperti, Bapak Aldi sebagai pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mengatakan hal sebagai berikut :

“Saya sering ngurus-ngurus izin disini. Tapi belum pernah ngasih saran ataupun kritik. Kalo saya ada kesulitan ya langsung aja tanya sama pegawainya. Sebenarnya kan bisa lewat kotak saran di depan itu. Biasanya masyarakat umum juga ngga’ gitu merhatiin hal kaya’ itu mas. Kesannya terlalu formal.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Hal lain ditambahkan oleh Ibu Sriyani sebagai pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut :

“Ya kotak saran yang itu memang buat nyampein masalah kita, gimana pelayanan yang kita terima, trus maunya kita tu pelayanan yang seperti apa. Tapi saya sendiri belum pernah nggunain...agak pekeuh (sungkan) sama pegawainya. Ya,..Kalo gak salah saya rasa masyarakat umumnya juga sama dengan saya. Mungkin yang penting izin udah didapat gitu aja mas. Kan ngurus izinnya juga kalau pas perlu aja, mas.”

(Sumber : wawancara 16 Maret 2010)

Dari pendapat di atas dapat mewakili bahwa masyarakat umum sebagai penerima layanan belum begitu kritis dan aktif menggunakan fasilitas media pengaduan. Masyarakat cenderung bersikap menerima apa adanya dengan yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan (KPPT) karena jarang menggunakan media pengaduan. Terlebih penerima layanan masih sungkan untuk berkomentar menyebabkan media pengaduan masyarakat belum berfungsi dengan baik. Jika memang ada yang kesulitan, pemohon lebih memilih untuk mengatakan langsung kepada pegawai loket karena lebih praktis.

Hal lain ditambahkan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, S.H selaku Kepala Seksi Pelayanan :

“Kita jarang menerima keluhan dari pemohon seputar pelayanan kami. Namun kita berikan questioner, survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan setiap tahun pada bulan-bulan tertentu kepada pemohon untuk menilai kita. Seberapa responsif kita,...biar mereka yang menilai kita. Harapan kita, dari KPPT sendiri, berharap sudah sesuai dengan harapan-harapan pemohon. Namun, memang dalam memberikan pelayanan pasti masih ada pemohon yang merasa kurang. Tapi sejauh ini ga’ ada keluhan dari pemohon. Kalaupun ada keluhan bukan dari pemohon tetapi dari masyarakat sekitar, misalnya yang merasa terganggu dengan adanya tempat usaha, yang ternyata setelah kami periksa belum berizin ”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Hal senada ditambahkan oleh Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan yang mengatakan sebagai berikut :

“Sejauh ini KPPT belum menerima pengaduan dari masyarakat soal pelayanan yang kita berikan. Biasanya kan masyarakat lihatnya dari bagus tidaknya pelayanan kita, enak ngga'nya ngurusin izin disini. Nah...keluhan semacam itu belum ada. Yang ada justru masalah dari lingkungan masyarakat sendiri, seperti IMB yang bangunannya ternyata mengganggu tetangga, masalah menara telekomunikasi yang tidak sesuai rencana dan peternakan ayam yang bau kandangnya mengganggu lingkungan sekitar. Itu masyarakat sekitar yang datang ke kita agar buntutnya tidak ada masalah soal legalitas dan tidak ada sengketa. Jadi mereka datang bukan mengkomplain pelayanan KPPT, tetapi minta tolong sebagai pihak ketiga yang netral dan berwenang menyelesaikan masalah. Masalah-masalah tersebut kemudian akan dipelajari apa permasalahannya dan dibahas untuk dicarikan jalan keluar. Biasanya tim langsung terjun ke lokasi untuk mengambil langkah tindak lanjut yang tepat.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Permasalahan yang muncul seperti keterangan di atas juga langsung mendapatkan respon dari pihak KPPT dan sesegera mungkin untuk diselesaikan. Hal itu dikemukakan Bapak Giyatno, SE selaku Kepala Seksi Pengolahan :

“Permasalahan yang ada semuanya ditangani dan diselesaikan dengan baik. Masalah seperti itu apabila dapat kita selesaikan sendiri kita selesaikan, apabila perlu koordinasi dengan Tim Teknis ya kita lakukan koordinasi, dan apabila perlu kebijakan atasan ya kita laporkan kepada atasan (Bupati, Sekda).”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Dari hasil wawancara tentang responsivitas KPPT dalam menanggapi keluhan dari pemohon, dapat disimpulkan bahwa responsivitas KPPT sudah cukup baik kepada pemohon. KPPT jarang mendapat keluhan dari pemohon. Namun, permasalahan yang masuk di KPPT bukan lagi soal pelayanan, tetapi justru dari lingkungan masyarakat. Pihak KPPT sendiri memberikan respon positif dengan mempelajari apa yang menjadi akar permasalahan untuk segera dicarikan jalan keluarnya. Meskipun demikian, KPPT tetap memberikan kesempatan kepada pemohon untuk menyampaikan keluhan-keluhan maupun harapan-harapan mereka, baik melalui penyampaian secara langsung, maupun

melalui fasilitas media seperti, kotak saran, surat, telepon, fax serta kuesioner (IKM). Jika ada keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan, KPPT berupaya untuk menanggapi keluhan tersebut dengan baik dan berusaha untuk mewujudkan apa yang menjadi harapan pemohon.

C. Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), penilaian kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa KPPT (pemohon). Masyarakat pengguna jasa dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan atau belum. Pemohon akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh KPPT sudah baik dan sesuai dengan harapan-harapan mereka. Akan tetapi jika tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka kualitasnya akan dinilai belum/ tidak memuaskan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPT, berikut ini akan dijelaskan mengenai penilaian masyarakat sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan di sini diukur dari bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability). Disamping itu, akan diuraikan juga mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemberian pelayanan yang berkualitas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo.

1. Bukti Langsung (Tangibles)

Untuk mengetahui adanya bukti fisik dari KPPT Kabupaten Sukoharjo berhubungan dengan kuantitas pegawai yang melayani serta sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia dalam menunjang pelayanan.

a. Jumlah Pegawai yang memadai

KPPT selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasanya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, salah satu hal yang dibutuhkan adalah jumlah pegawai yang memadai. Hal ini karena pegawai merupakan pelaksana dari kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi terkait termasuk di dalamnya kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dengan jumlah pegawai yang memadai maka diharapkan semua bidang yang ada dalam organisasi dapat ditangani dengan baik dan dapat dihindarkan adanya ketumpangtindihan dalam pelaksanaan /penanganan pekerjaan.

KPPT Sukoharjo mempunyai jumlah pegawai sebanyak 25 orang yang tersebar di semua unit organisasi yang ada di dalamnya. Persebaran pegawai untuk tiap-tiap unit organisasi dilakukan dengan menyesuaikan antara kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai dengan kebutuhan dari masing-masing unit terkait. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.4 tentang Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo Berdasarkan Penempatan pada bab sebelumnya.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa pembagian pegawai di Seksi Pelayanan dan Seksi Pengolahan sama banyaknya yaitu ada 7 orang atau 28 % dari seluruh jumlah pegawai yang ada di KPPT, karena tugas Seksi Pelayanan yang secara langsung melayani masyarakat, sedangkan pada Seksi Pengolahan juga membutuhkan banyak pegawai untuk mengolah data pemohon

yang masuk. Kantor ini hanya membutuhkan satu pimpinan untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan.

Jumlah pegawai yang ada di KPPT Sukoharjo yang mencapai 25 orang dirasa masih kurang memadai untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsi KPPT terutama pada petugas teknis lapangan. Mengenai hal ini Ibu Crispina Narimaningsih, SH selaku Kepala Seksi Pelayanan memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Sebenarnya jumlah pegawai di KPPT ini masih kurang memadai. Masih ada beberapa bidang/tugas yang ditangani secara rangkap. Akan tetapi sejauh ini kami tidak mengalami kesulitan. Semua pekerjaan yang ada dapat kami selesaikan. Untuk pelaksanaan tugas-tugas lapangan kami tidak mengalami kesulitan dalam hal jumlah karena selama ini kami menggunakan tenaga tim teknis dari instansi terkait pada bidang perizinan masing-masing untuk menutupi belum adanya tim teknis yang ditempatkan di sini. Tim teknis yang kami gunakan adalah tenaga yang sudah berpengalaman.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan berikut ini :

“Kalau dari segi jumlah, pegawai di sini memang masih belum memadai. Masih ada bidang/tugas yang dirangkap oleh satu orang pegawai. Tetapi sejauh ini tidak ada hambatan yang berarti dalam penyelenggaraan kegiatan di KPPT ini. Untuk menutupi kekurangan jumlah pegawai ini kami menggunakan tenaga tim teknis dari instansi terkait pada bidang perizinan masing-masing yang sudah berpengalaman sehingga tidak ada masalah yang berarti.”

(Sumber : wawancara 1 April 2010)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pegawai di KPPT Sukoharjo masih belum memadai. Masih ada beberapa bidang yang ditangani secara rangkap oleh pegawai yang dianggap mempunyai kemampuan

yang mencukupi. Hal ini dapat menyebabkan penyelesaian pekerjaan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya dan hasil yang dicapai tidak optimal/memuaskan. Penggunaan tenaga tim teknis dari instansi terkait pada bidang perizinan masing-masing untuk bertugas di lapangan dapat membantu penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu. Tenaga tim teknis yang dipakai adalah mereka yang sudah mempunyai pengalaman yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan terkait.

b. Tersedianya Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KPPT Sukoharjo adalah segala perlengkapan dan peralatan yang dimiliki KPPT dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan mendukung peningkatan kualitas pelayanannya. Karena pentingnya fungsi sarana prasarana, KPPT Sukoharjo diharapkan selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan. Sehingga KPPT berusaha untuk melengkapi institusinya dengan peralatan dan fasilitas yang lebih memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna jasa. Diharapkan dengan adanya peralatan dan fasilitas tersebut, pelayanan yang diberikan oleh KPPT akan semakin baik dan optimal.

Saat ini salah satu sarana yang terdapat di KPPT diantaranya adalah perangkat komputer. Komputer yang berkualitas dibutuhkan pegawai agar untuk mengakses suatu data dapat dilakukan dengan cepat. Hampir semua kegiatan di KPPT Sukoharjo telah menggunakan teknologi komputer, khususnya untuk pengolahan dan penyimpanan data perizinan. Hal tersebut dapat kita lihat pada tabel 2.8 Daftar Inventaris Barang pada bab sebelumnya. Berkaitan dengan hal

tersebut, Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan menjelaskan sebagai berikut :

“Hampir semua kegiatan disini sudah menggunakan komputer. Ya...jumlah komputer yang ada sekarang ini saya rasa masih belum mencukupi. Disamping dari pengadaan kantor sendiri, komputer disini juga ada yang merupakan sumbangan dari pemkab waktu awal KPPT berdiri . Tapi kalau komputer itu kan selalu berkembang. Kita berusaha mengikuti dengan mengganti model lama dengan model yang baru yang lebih berkualitas meskipun kendalanya ya kita nggak bisa menggantinya dengan cepat harus menyesuaikan anggaran. Dengan komputer ini bisa memudahkan kami dalam menjalankan tugas dan dapat mempersingkat waktu penyelesaian pekerjaan.”
(Sumber : wawancara 26 Oktober 2009)

Hal yang senada diungkapkan oleh Ibu Hetty Kusnaningsih, SE selaku Bendahara Barang sebagai berikut :

“Kalau masalah komputer, tiap-tiap seksi atau unit itu sudah ada komputer sendiri-sendiri. Hampir seluruh kegiatan disini sudah menggunakan komputer, kualitas komputer juga sudah sebagian besar menggunakan model yang baru tapi saya rasa dari segi jumlah belum begitu mencukupi. Kalo mau melakukan penambahan ya harus menyesuaikan anggaran tiap tahunnya jadi harus bertahap ya menyesuaikan kebutuhan yang lain juga kan. Ini baru saja kita mendapatkan satu komputer yang dianggarkan tahun ini.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Bapak Giyatno, SE selaku Kepala Seksi Pengolahan juga mengatakan hal yang tak jauh berbeda :

”Hampir semua kegiatan disini sudah menggunakan komputer kecuali yang belum bisa ya kita lakukan secara manual jadi ya masih agak semi manual sebenarnya. Secara umum sudah lebih baik dari waktu masih UPT dulu. Namun dari segi kuantitas juga perlu penambahan beberapa komputer untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat pada umumnya dan pegawai KPP pada khususnya biar lebih cepat dan bisa saling bagi tugas. Pemenuhan sarana komputer tersebut bisa dilakukan sambil jalan. Apalagi KPPT ini kan masih tergolong kantor baru. Dengan sarana yang ada sekarang, kita tetap berusaha untuk

melaksanakan tugas pelayanan dengan optimal dan sesuai dengan standar.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komputer merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam proses kerja yang harus dimiliki oleh setiap organisasi termasuk KPPT Sukoharjo. Dengan menggunakan komputer dapat mempercepat proses kerja sehingga dapat menghemat waktu. Namun perangkat komputer yang ada di KPPT Sukoharjo sudah cukup memadai dari segi kualitas tetapi dari segi kuantitas belum cukup memadai, sehingga perlu adanya penambahan perangkat komputer baru.

Selain sarana penunjang pelayanan, fasilitas yang memadai juga perlu diperhatikan. Karena fasilitas penunjang pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat, KPPT berusaha memperhatikan dan mengakomodasikan apa yang menjadi keinginan banyak pemohon yaitu adanya kenyamanan dalam mengurus perizinan. Fasilitas penunjang pelayanan di KPPT diantaranya : ruang tunggu yang luas dan bersih, kursi yang empuk, TV, AC, mushola, tempat parkir yang luas dan kamar kecil yang bersih sehingga nyaman untuk digunakan. Hal tersebut seperti dijelaskan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, SH selaku Kepala Seksi Pelayanan :

“Kita berikan fasilitas yang baik dan memadai untuk pelanggan. Di sana ada ruang tunggu dengan fasilitas kursi yang nyaman, TV dan surat kabar untuk pemohon yang menunggu biar ga jenuh. Kamar kecil serta mushola juga ada. Kalau gedung kita sendiri juga sudah ada AC ya mas. Jadi saya rasa sudah mencukupi. Tempat parkirnya saya rasa udah cukup untuk menampung kendaraan pengunjung, baik sepeda motor atau mobil.”

(sumber : wawancara 29 Maret 2010)

Penulis pun memintai pendapat dari beberapa penerima layanan untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai fasilitas penunjang pelayanan di KPPT. Tanggapan Bapak Pratama yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai berikut :

“Cukup. Fasilitasnya ada TV, surat kabar juga ada, jadi kita kalo nunggu nyaman. Kalau kursinya ada yang sofa dan ada yang kayu jadi tinggal pilih aja. Ruang tunggu udah cukup nyaman lah mas menurut saya.”
(sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Tanggapan senada juga dikemukakan oleh pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bapak Aldi :

“Ruang tunggu udah bagus, bersih, nyaman. Sudah ada TV, jadi kalo saya menunggu ga bosen bisa nonton TV atau baca koran. Kursinya ini juga empuk. Jadi saya rasa ruang tunggu udah baik ya mas. Kalo tempat parkir ya udah cukup luas. Ga’ hanya sepeda motor aja, mobil juga cukup.”
(sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Sementara itu Ibu Sriyani sebagai pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) mengemukakan tanggapannya sebagai berikut :

“Ruang tunggu udah bagus. Kursi empuk jadi lebih nyaman. Kita juga bisa lihat TV biar ga bosen menunggu. Terus toiletnya bersih mas. Biasanya kan kalo toilet umum itu agak bau, tapi disini ngga’. Tempat parkirnya saya rasa udah cukup luas ya mbak untuk ukuran kantor ini. Jadi semua nya udah cukup memadai kalo menurut saya.”
(sumber : wawancara 16 Maret 2010)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo sudah cukup memadai. KPPT berusaha memberikan yang terbaik untuk kepuasan pengguna jasa di KPPT. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan

kursi, TV, surat kabar dan kamar kecil dapat membuat pemohon merasa nyaman dalam menunggu giliran untuk dilayani. Sedangkan untuk tempat parkir juga sudah cukup memadai. Tempat parkir KPPT sudah cukup luas, baik untuk roda dua maupun roda empat.

Dengan demikian berdasarkan keterangan tersebut dapat diketahui bahwa secara riil KPPT telah melengkapi instansinya dengan sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai sehingga diharapkan dapat mendukung pegawai instansi memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat, terutama yang berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan sarana teknologi yang dirasa masih perlu penambahan untuk saat ini, pihak KPPT juga baru saja membeli satu komputer baru. Meskipun begitu, komputer yang sudah ada dapat digunakan secara optimal. Hal tersebut bisa dimaklumi mengingat KPPT masih terbilang baru. Satu hal yang juga terkait dengan pemenuhan kebutuhan itu adalah ketersediaan dana.

2. Keandalan (Reliability)

Untuk melihat keandalan dari KPPT Kabupaten Sukoharjo dalam melayani masyarakat pengguna jasa, berikut ini akan dijelaskan melalui beberapa kriteria yang antara lain :

a. Kemampuan Pegawai dalam Melakukan Pelayanan

Faktor utama yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM) atau pegawainya. Kemampuan pegawai KPPT Sukoharjo dalam melaksanakan tugas pelayanan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jasa. SDM atau pegawai yang memiliki kemampuan dan berkompeten di bidangnya mutlak diperlukan agar KPPT dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pemilihan orang yang berkompeten dan memiliki temperamen yang cocok untuk melayani orang banyak, memperlihatkan baik tidaknya usaha KPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai dapat dilihat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang sopan dalam melayani masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, Ibu Crispina Narimaningsih, SH selaku Kepala Seksi Pelayanan menjelaskan hal sebagai berikut :

”Pegawai loket yang langsung melayani pemohon itu merupakan wakil dari instansi teknis yang dulu menangani izin-izin tersebut. Dulunya di instansi mereka juga menempati posisi yang sama sebagai pegawai yang langsung melayani pemohon, kemudian diangkat menjadi pegawai resmi KPPT untuk melayani pemohon disini. Jadi soal pengetahuan dan keterampilan tidak perlu diragukan lagi. Mereka sudah punya pengalaman selama bertahun-tahun. Dalam melayani pemohon pun kita selalu berusaha memberikan perhatian lebih. Kita mencoba menjalin komunikasi yang baik dengan pemohon, menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dan selalu ramah kepada siapa saja yang datang kesini.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Keterangan di atas menunjukkan bahwa yang melayani masyarakat secara langsung adalah para pegawai yang di instansi teknis sebelumnya juga menempati posisi yang sama. Dengan begitu, pengetahuan dan kompetensi

mereka dalam memberikan pelayanan bisa diharapkan karena telah memiliki pengalaman yang cukup lama.

Pegawai loket di KPPT merupakan pihak yang langsung berhubungan dengan pemohon. Maka dari itu sikap dan kesigapan mereka dalam melayani merupakan hal yang penting. Kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan pemohon menjadi hal yang vital bagi kemajuan dan citra institusi. Perhatian yang diberikan kepada pemohon dapat terlihat ketika pemohon datang ke KPPT dengan mudah mereka dapat menemui pegawai untuk membantu mereka. Dalam melayani pemohon, seorang pegawai harus memperhatikan hal-hal tertentu agar pemohon merasa nyaman saat mengurus perizinan, seperti sikap yang jujur, tidak membeda-bedakan, ramah, mau mendengarkan orang lain, juga bersikap peduli. Masyarakat juga mudah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai mekanisme permohonan izin mulai dari prosedur, biaya, waktu, ataupun hal-hal lain yang ditanyakan kepada pegawai KPPT. Hal ini seperti diungkapkan oleh Ibu Sriyani sebagai pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) :

”Pegawai disini mau nanggung kita. Kemarin waktu ngurus tu di awal dibantuin sama pegawai loket. Kebetulan pas lagi sepi jadi ga’ perlu nunggu. Saya nanyain gimana ngurusnya, gimana persyaratannya, bayarannya, ya semua dijelaskan mas. Pegawainya kan harusnya memang gitu, biar masyarakat ga’ kapok kalo ngurus izin lagi.”

(Sumber : wawancara 16 Maret 2010)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Astri yang mengurus Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) :

“Menurut saya sih kemampuan pegawainya sudah cukup baik. Sepertinya mereka cukup menguasai bidang yang mereka tangani. Pas ditanyain soal cara ngurusnya mereka bisa menjelaskan sampai kita

bener-bener ngerti. Pegawainya ramah, melayaninya juga dengan tersenyum. Jadi sudah cukup baik ya mas. Waktu penyelesaiannya juga udah cepet.”

(sumber : wawancara 11 Februari 2010)

Dari keterangan diatas dapat di ketahui bahwa sikap yang ramah dan responsif terlihat saat pegawai melayani pemohon. Mereka selalu menawarkan bantuan apa yang bisa diberikan saat ada pemohon yang datang. Pegawai berusaha memperlihatkan keramahan kepada setiap pemohon yang datang agar tercipta kondisi yang nyaman dan kooperatif. Mereka juga terbuka menanggapi segala keluhan dan pertanyaan dari pemohon. Jika ada kesulitan yang dialami pemohon, misalnya ada kesalahan dalam persyaratan, pegawai akan memberikan penjelasan yang mudah dipahami pemohon. Keluhan-keluhan kecil yang bisa langsung diselesaikan akan dicari solusi bersama karena biasanya antara pemohon dan pegawailah yang memahami permasalahan apa yang ada.

Hal yang juga penting terlihat dari hasil observasi penulis di KPPT, di bagian loket perizinan tidak pernah kosong tanpa pegawai. Paling tidak ada 2 orang pegawai yang ditugaskan di loket untuk menangani langsung permohonan perizinan. Ketika kantor sedang sepi tidak ada pemohon, loket tidak begitu saja ditinggalkan pegawai. Pasti ada satu orang pegawai yang dapat ditemui di loket jikalau ada pemohon yang datang untuk mengajukan permohonan perizinan. Jika pegawai yang satu ada keperluan, maka pegawai yang lain tidak meninggalkan loket. Dengan begitu, pemohon tetap bisa dilayani tanpa harus menunggu lama hanya karena alasan tidak ada pegawai loket yang melayani.

Terkait dengan hal tersebut, Ibu Crispina Narimaningsih, SH selaku Kepala Seksi Pelayanan menjelaskan hal sebagai berikut :

”Disini kita tidak ada jam istirahat ya mas, beda dengan institusi pemerintah yang lain. Jadi pegawai selalu ada di tempat mulai dari briefing apel pagi sampai nanti selesai jam kerja. Kalaupun ada yang keluar kantor ya.. cuma mau makan tapi itu juga gantian biar tetep ada yang jaga di loket melayani pemohon.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai KPPT dalam keahliannya akan tugas melayani masyarakat (pemohon) sebaik mungkin agar pemohon merasa puas saat dilayani sudah cukup baik. Dengan demikian hal yang baik tersebut perlu dipertahankan bahkan bisa ditingkatkan lagi pelayanannya supaya lebih optimal memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat.

b. Mekanisme atau Prosedur Pelayanan

Suatu mekanisme atau prosedur mempunyai peran yang penting bagi sebuah organisasi baik itu swasta maupun pemerintah dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan operasional. Prosedur kerja memberikan tuntunan dan acuan yang baku bagi unit-unit kerja dalam sebuah organisasi untuk bekerja sesuai dengan tata urutan yang benar sehingga membuat kegiatan operasional organisasi dapat berjalan lancar. Oleh karena pentingnya sebuah prosedur kerja maka menjadi kewajiban bagi setiap organisasi untuk membuat prosedur kerja yang ditetapkan dalam sebuah peraturan hukum yang bersifat mengikat.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo sebagai sebuah kantor yang melayani bidang perizinan mempunyai prosedur pelayanan

yang berfungsi sebagai pedoman bagi para pegawai KPPT saat memberikan pelayanan dalam berbagai macam izin kepada para pemohon. Prosedur pelayanan di KPPT Sukoharjo masih diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Operasional Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo. Hal tersebut dapat kita lihat pada gambar 2.2 Prosedur Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo pada bab sebelumnya.

Ibu Ariani, SE., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha mengatakan hal terkait dengan prosedur pelayanan di KPPT sebagai berikut :

”Prosedur pelayanan di KPPT dilaksanakan dengan ketentuan berdasarkan kebijakan Bupati yang dituangkan dalam Peraturan Bupati. Pegawai disini melayani masyarakat sesuai dengan prosedur tersebut. Pihak KPPT juga menyediakan kemudahan bagi pemohon dengan adanya papan mekanisme pelayanan yang kita pasang di ruang tunggu sehingga masyarakat dapat melihat bagaimana prosedur untuk permohonan izin disini.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, SH selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut :

”Dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, pegawai KPPT selalu berusaha melaksanakannya sesuai tata urutan sebagaimana prosedurnya. Itu sudah ditetapkan dalam Peraturan Bupati. Nanti mas bisa melihat sendiri prosedur tersebut di lampiran peraturan ini.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Bapak Giyatno, SE selaku Kepala Seksi Pengolahan pun menambahkan sebagai berikut :

“Jelas prosedur pelayanan lebih mudah disini, kan ga’ perlu ada yang wara-wiri buat mengurus izin. Semuanya dapat dilakukan disini. Kalo soal persyaratan juga udah diatur dengan peraturan bupati. Sekarang buat mengurus beberapa izin bersamaan kan lebih mudah. Persyaratannya cukup satu saja, ga’ perlu persyaratan yang sama diserahkan lagi.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Kemudahan prosedur pelayanan yang harus dilewati masyarakat dapat dilihat dari sisi kesederhanaannya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Sriyani sebagai pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebagai berikut :

“Prosedurnya saya rasa mudah mas. Tinggal kesini, ngisi formulir sama menyerahkan persyaratan, bayar retribusi, udah selesai tinggal nunggu jadi. Untuk syarat-syaratnya juga ga’ sulit kok mas.”
(Sumber : wawancara 16 Maret 2010)

Bapak Arif sebagai pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) juga ikut berpendapat :

“Mengenai prosedurnya jelas lebih enak yang sekarang mas. Sudah ga’ perlu lagi datang ke instansi-instansi, loket pembayaran pun disini juga, jadi ga’ buang-buang waktu buat bolak-balik. Datang kesini saja terus tinggal nunggu waktu penerbitan izinnya. Kalo syarat-syarat, saya pribadi merasa ga’ kesulitan, kan saya udah sering ngurus yang beginian.”
(Sumber : wawancara 27 Februari 2010)

Dari keterangan-keterangan tersebut dapat disimpulkan pemohon merasa tidak terbebani dengan prosedur di KPPT. Perbaikan yang dilakukan mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat karena kini mereka lebih mudah untuk mengurus permohonan izin mereka tanpa harus bolak-balik mendatangi instansi. Untuk izin paralel pun persyaratannya disederhanakan. Tidak ada lagi duplikasi persyaratan dimana pemohon tidak perlu menyerahkan persyaratan yang sama karena perizinan dilayani di satu tempat.

Tidak semua pemohon dengan mudah memenuhi persyaratannya. Terlebih bagi IMB yang membutuhkan gambar rencana bangunan dan perhitungan konstruksi yang agak kesulitan bagi pemohon. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Widodo, ST selaku pegawai yang mengurus IMB :

“IMB banyak yang mengajukan mas. Rata-rata kesulitan mereka ya bagian gambar rencana bangunan. Kan dari KPPT mintanya secara rinci dengan ukurannya, bukan cuma bentuknya luarnya saja. Biasanya itu yang bisa buat orang arsitek atau teknik sipil. Itu yang bikin sulit. Jadi dari kita harus menerangkan pembuatan gambar yang benar itu seperti apa sampai mereka paham. Pemahaman orang awam kan berbeda-beda. Kita perlihatkan contohnya yang benar seperti apa. Mereka nanti bisa membenahi sendiri. Kan kalau salah permohonan izin juga bisa ditolak mas.”

(Sumber : wawancara 16 Maret 2010)

Keterangan yang tidak jauh berbeda diberikan oleh Bapak Hariyanto, SH selaku pegawai yang mengurus IMB. Beliau memberikan keterangan sebagai berikut:

“Mengenai prosedurnya, secara umum tata urutannya sama seperti izin yang lain. Datang ke loket, mengisi formulir, menyerahkan syarat. Kalau syaratnya lengkap dan sudah benar baru pemohon membayar. Soal persyaratan IMB kebanyakan pemohon bermasalah pada gambar bangunan. Terkadang gambar bangunan yang diajukan tidak sesuai dengan aturan. Kan itu bisa jadi masalah pada saat pengecekan lapangan bila tidak dibenahi. Bisa-bisa izin ditolak diterbitkan. Nah kalo semua sudah beres kita koordinasi dengan Tim Teknis untuk pemeriksaan lapangan. Setelah itu baru dihitung retribusinya.”

(Sumber : wawancara 16 Maret 2010)

Dalam suatu kesempatan, penulis mewawancarai Bapak Pratama sebagai pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) :

“Dulu waktu menyiapkan syarat-syaratnya ada yang salah. Gambar konstruksi bangunan yang harus dibenahi, kan harus benar. Saya tanya ke pegawainya yang benar tu seperti apa. Terus saya dikasih lihat

contohnya. Memang agak sulit, tapi itu kan syarat pokoknya. Tapi secara umum ya gampanglah. Pas pemeriksaan lokasi juga ga' ada masalah.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa persyaratan yang diserahkan oleh pemohon harus lengkap dan benar karena jika ada kesalahan permohonan izin bisa ditolak. Kelengkapan persyaratan merupakan hal pokok yang harus diperhatikan pemohon karena jika ada kesalahan permohonan izin bisa ditolak. Selama berkas persyaratan belum lengkap atau benar, permohonan perizinan belum diagendakan, artinya permohonan perizinan tidak diproses.

Dari keterangan yang telah dipaparkan diatas memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan di KPPT lebih mudah dan sederhana karena tidak perlu lagi ada yang *wara-wiri* ke instansi lain yang berwenang untuk mengurus izin. Semua dapat dilakukan di KPPT termasuk membayar retribusinya. Pegawai KPPT juga berusaha untuk melayani pemohon sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

c. Ketepatan Waktu Penyelesaian

Ketepatan waktu penyelesaian merupakan salah satu hal yang diharapkan oleh pemohon sebagai faktor pendukung kualitas pelayanan KPPT Kabupaten Sukoharjo. Kepastian waktu penyelesaian yang tepat dan sesuai prosedur akan menjadikan kualitas pelayanan KPPT menjadi baik dalam persepsi masyarakat. Sejauh ini penyelesaian permohonan sudah sesuai dengan ketentuan SPM (standar pelayanan minimal) yang berlaku. Tentang SPM tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 Standar Pelayanan Minimal pada bab I.

Berkaitan dengan hal tersebut, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, S.H selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Kita punya SPM (standar pelayanan minimal), jadi waktu penyelesaiannya kita usahakan tidak melebihi batas waktu yang ditetapkan. Kita berusaha melayani masyarakat dengan baik dan memenuhi standar pelayanannya. Bahkan kita upayakan lebih cepat. Tapi waktu penyelesaian itu tidak dihitung sejak pengajuan tapi setelah semua persyaratan sudah lengkap dan benar. Kita sadar bahwa jika penyelesaian permohonan bisa lebih cepat, maka pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KPPT saya kira juga akan baik.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Tanggapan senada juga diungkapkan oleh Bapak Giyatno, SE selaku Kepala Seksi Pengolahan :

“Penyelesaian permohonan sudah kita standarkan pada SPM (standar pelayanan minimal), untuk menunjang kualitas pelayanan agar lebih baik ya kita upayakan minimal tepat waktu, tapi kita usahakanlah bisa kurang dari ketentuan SPM. Terlebih untuk pemohon yang mengurus beberapa izin secara bersamaan. Misalnya untuk mengurus IMB, HO, SIUP, dan TDP dalam waktu yang bersamaan dulu itu tidak mungkin dapat diselesaikan dalam 1 bulan. Tetapi setelah adanya KPPT yang mempunyai SPM, ini cukup 15 hari saja.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Konfirmasi yang lain kepada masyarakat sebagai penerima layanan terkait dengan waktu penyelesaian perizinan, beberapa menyatakan lebih baik karena tidak perlu menunggu terlalu lama lagi seperti yang disampaikan oleh Bapak Pratama sebagai pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) :

”Saya mengurus izinnya ya sesuai dengan waktu yang dibilang. Dulu pemeriksaan persyaratan masih ada yang kurang terus disuruh melengkapi dulu. Langsung saya lengkapi sekaligus membayar biayanya di loket bank biar ga’ bolak-balik ke sini. Pegawainya bilang buat datang ke sini ambil dokumen izin 15 hari lagi setelah pemeriksaan lapangan. Nah, ini tadi sudah jadi izinnya. Baguslah mas, berarti kan pegawainya ga’ cuma ngomong tok”

(Sumber : wawancara 29 Maret 2010)

Bapak Aldi yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga mengungkapkan sebagai berikut:

“Pelayanan sudah cukup baik. Kalo waktu penyelesaian izinnya saya rasa udah cepet, ada batas waktu yang ditetapkan kok mas.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Tanggapan yang senada dikemukakan oleh pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Bapak Joko :

“Sebenarnya waktu penyelesaiannya sudah cepat, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan atau perda nya saya kurang tahu. Jadi sudah cukup baiklah menurut saya.”

(Sumber : wawancara 25 Maret 2010)

Sementara itu Bapak Arif yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut :

“Waktu penyelesaian sudah cepat, kalau menurut saya. Saya sudah sering mengurus izin-izin, kadang-kadang memang bisa lebih cepat.”

(Sumber : wawancara 27 Februari 2010)

Berdasar hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa KPPT dalam hal waktu penyelesaian permohonan sudah ditetapkan dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal). Sejauh ini penyelesaian permohonan sudah sesuai dengan batas waktu yang ditentukan selama persyaratan permohonannya sudah lengkap dan benar.

d. Transparansi Biaya

Transparansi Biaya artinya bahwa biaya yang dikenakan kepada para pemohon adalah benar-benar sesuai dengan standar yang berlaku. Dengan kata lain, tidak ada pungutan-pungutan di luar biaya resmi di KPPT Sukoharjo. Semua biaya perizinan secara rinci dituangkan dalam peraturan daerah yang juga digunakan pada saat pelayanan perizinan masih dilayani di masing-masing instansi teknis dulu.

KPPT Sukoharjo telah dilengkapi dengan informasi tentang biaya perizinan serta rinciannya sesuai dengan peraturan daerah. Keterangan lebih lanjut mengenai biaya perizinan di KPPT Sukoharjo tersebut dapat dilihat pada halaman lampiran. Hal ini tentunya akan memudahkan pemohon izin untuk mengetahui besaran tarif yang resmi sehingga mereka membayar sesuai ketentuan. Jadi, biaya pengurusan perizinan telah dilakukan secara transparan.

Hal ini dikemukakan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, S.H selaku Kepala Seksi Pelayanan :

”Mengenai biayanya, juga ada diatur sesuai keputusan Bupati. Pungutan di luar biaya resmi saya kira tidak ada karena selain tidak ada keluhan dari masyarakat, kita juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tanpa membebani mereka. Konsep pelayanan terpadu satu pintu memang begitu. Terlebih sudah ada aturan yang mengatur sanksi atas pelanggaran yang dilakukan baik pegawai KPPT maupun pemohon.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

KPPT menyadari sepenuhnya bahwa pelayanan yang transparan akan mampu mewujudkan citra positif dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan yang transparan terkait biaya pelayanan terlihat dari adanya penginformasian secara rinci yang ditempel di dinding KPPT mengenai biaya yang harus dikeluarkan

untuk suatu izin. Dengan demikian pemohon dapat dengan mudah mengetahui besarnya biaya yang harus mereka keluarkan atas izin yang mereka ajukan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan:

”Sekarang semua biaya retribusi diinformasikan secara jelas dan ditempel di dinding KPPT. Mas bisa lihat di depan itu kan. Jadi semua pemohon bisa mengetahui secara pasti berapa biaya yang harus dikeluarkan. Jika mau membandingkan dengan kantor pelayanan di kota lain, biaya retribusi disini lebih murah. Kalo soal pungutan di luar biaya resmi saya kira tidak ada, karena di KPPT sudah diatur fungsinya masing-masing. Pegawai loket tidak berwenang untuk menerima pembayaran dari pemohon. Semua perizinan disini menggunakan loket bank untuk urusan pembayaran.”

(Sumber : wawancara 26 Oktober 2009)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Aldi sebagai pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) :

”Saya bayar di loket bank sesuai dengan biaya itu. Di sini ga’ minta biaya tambahan. Tapi biasanya yang minta bayaran itu yang ada di kecamatan. Dibandingkan dengan kantor pelayanan lain, di Solo itu biayanya lebih mahal ketimbang di sini. Belum lagi jika pemohon sendiri yang mau cepat jadi bisa lewat ”belakang” dengan tambahan biaya pastinya.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Tak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh Bapak Arif sebagai pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) :

”Soal biaya administrasi semuanya udah jelas semua *mas*. Berapa biaya yang harus dibayar udah ada pemberitahuannya di sini. Saya tu dimintai biaya administrasi bukan dari kantor sini, tapi dari kelurahan dan kecamatan. Rata-rata begitu kok *mas*.”

(Sumber : wawancara 27 Februari 2010)

Ibu Sriyani sebagai pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) juga ikut berpendapat :

”Saya bayar retribusi sesuai dengan biaya yang tercantum, ga’ lebih ga’ kurang. Saya minta surat pengantar dari kelurahan pun cuma bayar seikhlasnya saja saya mau masukkan ke kotak berapa.”
(Sumber : wawancara 16 Maret 2010)

Dari pernyataan-pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di KPPT telah diinformasikan secara jelas dan transparan sehingga semua pihak mengetahui berapa besar biaya yang harus dikeluarkan. Dan dibandingkan dengan kantor pelayanan di kota lain, biaya retribusi di KPPT lebih murah. Pembayarannya pun telah dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pungutan-pungutan di luar biaya resmi dari KPPT tak dirasakan oleh pemohon. Pembayaran retribusi dilakukan di loket bank yang juga berada dalam satu ruangan dengan loket perizinan. Selain itu, pegawai loket tidak memiliki kewenangan untuk menerima pembayaran dari pemohon. Pemisahan fungsi tersebut memang dilakukan untuk meminimalisasi adanya pungutan biaya tidak resmi di KPPT. Justru dari beberapa kelurahan dan kecamatan tertentu masih ada yang meminta ”biaya administrasi”.

Terkait dengan praktek percaloan dalam pelayanan perizinan bisa dikatakan tidak ada kemungkinan karena loket bank berada dalam satu ruangan dengan loket perizinan. Jadi urusan pembayaran mudah dilakukan. Terlebih prosedur persyaratannya juga lebih mudah karena tidak perlu lagi bolak-balik mendatangi instansi. Berbeda lagi jika berbicara tentang ”biro jasa”. Selama itu berbadan hukum memang diperbolehkan. Apalagi untuk perusahaan-perusahaan

yang lebih memilih menyerahkan urusan perizinan kepada konsultan karena tidak punya banyak waktu untuk mengurusnya.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Agus selaku pegawai yang mengurus SIUP :

”Kalo calo saya kira tidak ada ya mas. Tapi kalo konsultan itu yang ada. Kan yang butuh konsultan juga dari pihak pemohon. Mereka yang mau bayar orang buat ngurus izin. Mungkin mereka punya pertimbangan sendiri. Soal pembayaran perizinan tetap ada di loket bank.”
(Sumber : wawancara 30 Maret 2010)

Dengan demikian berdasar keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan KPPT sudah cukup baik, dilihat dari kehandalan pelayanan yang diberikan pegawai KPPT kepada masyarakat, prosedur yang sederhana, waktu penyelesaian permohonan yang jelas dan juga transparansi biaya yang ditunjang dengan bukti fisik sarana dan fasilitas yang cukup memadai meskipun masih terdapat hambatan dalam beberapa hal.

D. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kinerja KPPT

1. Faktor Pendukung Kinerja KPPT Kabupaten Sukoharjo

a. Koordinasi antar Pegawai

Koordinasi antar pegawai KPPT menjadi suatu faktor pendukung kinerja yang baik. Koordinasi dan komunikasi yang baik antar pegawai akan dapat lebih mempercepat waktu penyelesaian permohonan sehingga produktivitas, responsivitas serta kualitas pelayanan KPPT dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat berjalan optimal dalam mengatasi hambatan yang ada di

KPPT. Hal tersebut seperti diungkapkan Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan :

“Faktor pendukung kinerja di KPPT saya rasa mengenai koordinasi antar pegawai ya mas. Kalau pengajuan permohonan kan prosesnya kita bertahap, dari bagian satu ke bagian yang lain. Oleh karena itu, koordinasi antar pegawai yang baik akan dapat mempercepat proses penerbitan permohonan perizinan. Antar pegawai pada masing-masing bagian dapat saling mem *back up*, misalkan ada yang sedang longgar dapat membantu tugas temannya hal tersebut terkait masih kurangnya jumlah personil ya mas. Jika ada koordinasi yang baik selain dapat mengatasi kendala tersebut kan juga pada proses penerbitan izin, bisa tepat waktu. Jadi selama ini bisa kita atasi, kita tidak pernah terlambat atau melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam menyelesaikan proses perizinan.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Hal senada juga diungkapkan Bapak Widodo, SH.,MH selaku Kepala KPPT :

“Memang koordinasi antar pegawai dari setiap bagian sudah cukup baik. Hal tersebut bisa dikatakan sedikit mendukung kinerja kita dalam melayani pemohon. Sehingga koordinasi antar pegawai yang cukup baik selama ini dapat mengupayakan kita untuk penyelesaian izin yang sesuai prosedur. Koordinasinya baik *kan* waktu penyelesaiannya juga bisa tepat waktu bahkan lebih cepat. Jadi sejauh ini hal tersebut membantu menutupi kendala masih kurangnya jumlah personil pegawai di sini terkait pekerjaan penyelesaian izin dari masyarakat pengguna jasa.”

(Sumber : wawancara 29 Maret 2010)

Cukup baiknya koordinasi antar pegawai akan menunjang kinerja KPPT, karena koodinasi antara pegawai yang baik, akan menciptakan kinerja yang baik pada KPPT. Hal tersebut karena koordinasi yang baik antara pegawai dapat mempercepat waktu proses penyelesaian permohonan sehingga akan menunjang

pelayanan yang lebih baik yang diberikan KPPT kepada masyarakat sebagai pengguna jasa (pemohon).

2. Faktor Penghambat Kinerja KPPT Kabupaten Sukoharjo

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia berimplikasi terhadap kinerja. Kinerja yang baik dalam suatu organisasi tidak terlepas dari ketersediaan sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi akan mempengaruhi kinerja menjadi lebih baik. Dengan SDM yang memadai dan bermutu, akan dapat meningkatkan produktivitas, responsivitas dan kualitas pelayanan KPPT dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masih kurang memadainya jumlah SDM juga akan mempengaruhi hal tersebut.

Hal tersebut seperti yang dikemukakan Bapak Widodo, SH.,MH selaku Kepala KPPT :

“Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik. Namun yang menjadi kendala disini mengenai ketersediaan jumlah pegawai yang ada masih belum ideal, terutama untuk tim teknis yang tidak ditempatkan di KPPT tapi masih di instansi terkait jadi kita harus menghubungi instansi terkait dulu jika kita membutuhkan tim teknis. Sehingga untuk mengatasi masalah kekurangan pegawai tersebut, kami memaksimalkan dengan menempatkan pegawai yang ada pada masing-masing bidang sesuai dengan keahlian dan yang berpengalaman. Kalau kualitas SDM di KPPT dapat dilihat dari tingkat pendidikannya. Kemampuan pegawai yang ada juga sebenarnya sudah baik, mereka dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik dan tepat waktu serta sesuai prosedur. Hal tersebut dapat menutupi kendala kinerja pada kekurangan jumlah pegawai supaya dapat teratasi. Adanya kendala tersebut juga akan mempengaruhi produktivitas kinerja, serta responsivitas dan pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna jasa KPPT.”

(Sumber : wawancara 29 Maret 2010)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, S.H selaku Kepala Seksi Pelayanan mengemukakan sebagai berikut :

“Sumber daya manusia (SDM) sangat mempengaruhi kinerja ya mas. Kemampuan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, dalam melayani masyarakat sangat dipengaruhi dari SDM yang ada. Kendala masih belum mencukupinya jumlah pegawai di KPPT dapat terbantu dengan ketrampilan dan pengalaman pegawai yang sudah ada saat ini. Seperti pegawai loket yang langsung melayani pemohon merupakan wakil dari instansi teknis yang dulu menangani izin-izin tersebut. Di instansi mereka yang dulu juga menempati posisi yang sama sebagai pegawai yang langsung melayani pemohon, kemudian diangkat menjadi pegawai resmi KPPT untuk melayani pemohon disini. Jadi soal pengetahuan dan keterampilan tidak perlu diragukan lagi. Mereka sudah punya pengalaman selama bertahun-tahun.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Berdasar hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa SDM (sumber daya manusia) merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja yang sangat dominan. SDM yang ada di KPPT sebenarnya sudah cukup baik secara kualitas tetapi belum cukup secara kuantitas. Meskipun kuantitas jumlah SDM belum cukup memadai tetapi dengan keberadaan SDM pegawai yang cukup berkualitas dapat menciptakan responsivitas, produktivitas dan kualitas pelayanan yang baik yang dapat berimplikasi terhadap kinerja KPPT. Dengan demikian KPPT perlu segera mengatasi masalah kekurangan jumlah SDM agar pegawai yang ada sekarang tidak terlalu terbebani dengan tugas ganda atau pekerjaan yang lebih banyak karena kekurangan pegawai terutama untuk tim teknis yang tidak ditempatkan di KPPT tapi masih di instansi terkait sehingga kinerjanya dapat lebih optimal nantinya dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Kelengkapan Syarat dan Informasi

Dalam memberikan pelayanan baik dalam bidang perizinan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan harus lengkap dan benar agar permohonan perizinan segera dapat direalisasi. Ketidaklengkapan persyaratan yang diajukan pemohon, menjadi hambatan bagi KPPT dalam memberikan pelayanan karena izin baru bisa diproses jika sudah ada kelengkapan persyaratannya. Hal tersebut seperti diungkapkan Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan :

“Kadang masih ada pemohon yang syaratnya masih kurang lengkap. Waktu penyelesaiannya ya juga menjadi lebih lama, karena kita tidak dapat langsung memproses permohonan tersebut. Kita harus menunggu persyaratannya lengkap dulu, baru kita bisa proses.”
(Sumber : wawancara 4 November 2009)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, S.H selaku Kepala Seksi Pelayanan :

”Memang kadang-kadang masih ada pemohon yang syaratnya masih kurang lengkap. Kalau persyaratannya kurang *kan* belum bisa kita proses, kita harus menunggu dulu sampai pemohon melengkapinya. Kadang-kadang juga ada pemohon yang tetap ngeyel bahkan marah-marah karena kita tidak langsung memproses permohonan mereka.”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Selain ketidaklengkapan persyaratan, informasi yang kurang kepada masyarakat juga menjadi faktor penghambat kinerja KPPT. Hal tersebut terbukti dari masih kurang pahamnya masyarakat tentang prosedur yang ada di KPPT, meskipun KPPT sudah menyikapinya dengan mengadakan sosialisasi ke setiap desa. Masih kurangnya informasi tentang KPPT menyebabkan masyarakat

datang ke KPPT hanya untuk mengetahui prosedur pengurusan permohonan, persyaratan maupun biayanya. Hal tersebut seperti yang dikemukakan Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan :

“Kadang-kadang memang masyarakat datang ke KPPT hanya untuk sekedar ingin tahu prosedur pengurusan permohonan di KPPT, persyaratannya dan juga biaya. Jadi mereka hanya tanya-tanya dulu tanpa mengurus permohonan izinnya sekalian, dan beberapa pemohon baru mengurus izin pada kedatangan yang berikutnya yang cenderung agak lama jika sudah siap persyaratan maupun biayanya.”
(Sumber : wawancara 4 November 2009)

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa faktor penghambat KPPT dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat adalah ketidaklengkapan persyaratan untuk mengajukan permohonan dan informasi yang masih kurang dalam masyarakat untuk mengajukan permohonan sehingga berdampak dalam pencapaian realisasi dari target yang telah ditetapkan.

c. Pendelegasian Sebagian Kewenangan Pengelolaan Perizinan

Pendelegasian sebagian kewenangan pengelolaan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) juga menjadi faktor yang menghambat kinerja KPPT. Permasalahan pendelegasian sebagian kewenangan pengelolaan perizinan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Pengelolaan Administrasi Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo yang hingga sekarang masih belum terlaksana secara maksimal pada beberapa bidang perizinan menjadikan proses pelayanan yang baik yang

diinginkan masyarakat belum optimal. Hal tersebut seperti diungkapkan Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan :

“Pendelegasian sebagian kewenangan pengelolaan perizinan di KPPT belum terlaksana sesuai Perbub No 23 Tahun 2007 yang telah mendelegasikan 12 bidang perizinan. Namun sampai saat ini seperti dapat dilihat pada tabel realisasi kita hanya mencantumkan 9 izin tapi sebenarnya sudah 10 izin yang kita layani, yaitu Izin Penggilingan Padi sudah dilayani akan tetapi karena jumlahnya kecil dan tidak pasti setiap bulannya, apalagi jumlahnya yang juga semakin sedikit karena sekarang pemilik penggilingan padi lebih sering jemput bola artinya langsung datang ke sawah para petani waktu panen sehingga untuk usaha penggilingan padi cenderung tidak berkembang maka KPPT memasukkannya ke Izin Gangguan sehingga Rice Mill melekat pada HO. Jadi ada 2 perizinan yang belum dilayani disini yaitu IUA (Izin Usaha Angkutan) dan Izin Reklame. Hal tersebut karena pada izin reklame berkaitan dengan pajak sehingga masih dilayani di Dinas Pendapatan Daerah sedangkan fungsi KPPT hanya menerima Izin yang telah selesai proses penerbitannya, jadi pemohon yang mengurus Izin Reklame ke Dinas Pendapatan Daerah tetapi untuk mengambil izin nya di KPPT. Sedangkan kalo izin Usaha Angkutan (IUA) masih di DLLAJ. Ya.. kita ga' bisa berbuat apa-apa kalo instansi tersebut belum bisa merelakan tugasnya di serahkan ke KPPT, yang bisa kita lakukan hanya mengajukan peninjauan kembali Perbub tersebut agar dicarikan solusi ke Dewan supaya tumpang tindih kewenangan ini dapat segera di selesaikan.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa faktor penghambat kinerja KPPT dalam pelayanan perizinan adalah pendelegasian kewenangan dalam pengelolaan izin yang masih terkendala karena instansi terkait atau yang sebelumnya melayani beberapa izin yang masih belum dilayani di KPPT tersebut, belum sepenuhnya melepaskan kewenangan kepada KPPT. Sehingga terkait masalah tersebut DPRD bersama dengan Pemda harus mengkaji ulang peraturan bupati tentang pendelegasian kewenangan agar tidak terjadi tumpang

tindih kewenangan yang tentunya membingungkan bagi masyarakat pengguna jasa.

d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) juga menjadi faktor yang cukup menghambat kinerja KPPT. Kelancaran kegiatan organisasi sangat didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ariani SE.,M.Si selaku Kepala Seksi Tata Usaha :

“Sarana dan prasarana berperan penting dalam suatu organisasi untuk menunjang kelancaran aktivitas organisasi. Kendala yang saat ini mengenai sarana terutama soal masih perlunya penambahan beberapa unit komputer agar pelaksanaan tugas khususnya pekerjaan pegawai yang menggunakan komputer dapat segera dikerjakan gak perlu lagi bergantian menunggu memakai komputer supaya lebih mempercepat selesainya pekerjaan. Sedangkan mengenai fasilitas prasarana penunjang yang berkaitan dengan kenyamanan masyarakat pengguna jasa sepertinya sudah cukup baik meskipun juga masih perlu ditingkatkan lagi mengingat fasilitas tersebut kan juga bisa rusak. Dengan adanya kendala dalam sarana dan prasarana tersebut juga akan mempengaruhi kinerja organisasi kita, KPPT ini.”

(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Sarana dan prasarana dalam suatu organisasi merupakan alat bantu. Sarana dan prasarana tersebut membantu kinerja organisasi dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja KPPT dapat berjalan lancar jika diimbangi dengan sarana dan prasarana yang memadai dan dibutuhkan sesuai dengan fungsi masing-masing. Sarana dan prasarana yang menunjang kinerja KPPT dapat kita lihat pada table 2.8 pada bab sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut KPPT telah melengkapi instansinya dengan sarana dan prasarana yang dapat membantu pegawai memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat, terutama yang berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan sarana teknologi yakni komputer yang dirasa masih perlu penambahan untuk saat ini, pihak KPPT juga terus berupaya memenuhinya walaupun secara bertahap. Meskipun begitu, komputer yang sudah ada dapat digunakan secara optimal. Hal tersebut bisa dimaklumi mengingat KPPT masih terbilang cukup baru. Satu hal yang juga terkait dengan pemenuhan kebutuhan itu adalah ketersediaan dana.

e. Kesadaran Masyarakat dalam Pengurusan Perizinan

Kesadaran masyarakat yang belum terlalu baik untuk mengurus perizinan juga menjadi salah satu faktor penghambat kinerja KPPT. Hal tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja KPPT yakni dalam realisasi KPPT. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Ibu Crispina Narimaningsih, S.H selaku Kepala Seksi Pelayanan :

“Faktor kesadaran masyarakat dalam pengurusan perizinan memang mempengaruhi kinerja kita. Realisasi kita sebenarnya bisa lebih dari yang kita capai saat ini supaya target dapat tercapai. Yang menjadi penghambat, ya...seperti masih adanya bangunan yang belum di urus IMBnya atau tempat usaha yang belum diperpanjang padahal sudah habis masa berlaku izinnya. Rata-rata mereka beralasan tidak tahu atau lupa belum membuat atau memperpanjang izinnya. Padahal kalo soal biaya, kita ada kebijakan keringanan biaya pembuatan izin jika ada yang merasa keberatan mengenai biayanya sehingga penundaan mengajukan permohonan seharusnya tidak perlu terjadi jika itu juga dijadikan alasan tidak mengurus izin.”

(sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Berdasar wawancara di atas dapat diketahui bahwa faktor kesadaran masyarakat dalam pengurusan perizinan yang belum terlalu baik secara tidak langsung juga mempengaruhi kinerja KPPT, yakni dalam pencapaian realisasi dari target yang telah ditetapkan.

E. Upaya untuk Meningkatkan Kinerja KPPT

1. Meningkatkan Kuantitas dan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Upaya yang sebaiknya dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo agar menjadi lebih responsif, produktif dan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat adalah dengan lebih meningkatkan lagi sumber daya manusia (SDM) baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Karena kuantitas dan kualitas SDM yang ada dalam tubuh KPPT sangat menentukan kinerja KPPT.

Untuk meningkatkan kuantitas dari SDM terkait dengan masih kekurangan jumlah personil pegawai, KPPT telah berupaya mengajukan proposal kepada pemerintah daerah untuk pengadaan pegawai baru agar dapat membantu dan lebih meringankan beban tugas pegawai yang ada sekarang serta dapat mengatasi masih belum optimalnya kinerja KPPT saat ini. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas dari SDM, KPPT memberikan diklat atau memberikan penyuluhan kepada pegawainya untuk meningkatkan pendidikan formalnya, KPPT juga mengadakan pelatihan-pelatihan kepada pegawainya seperti *in house training* yaitu pembinaan atau sosialisasi kepada seluruh pegawai agar dapat mengetahui seluruh bidang perizinan yang dilaksanakan di KPPT sehingga mereka dapat menjelaskan kepada

masyarakat pengguna jasa jika ditanya soal seluruh bidang perizinan yang ada meskipun pegawai tersebut tidak bertugas melayani bidang perizinan tertentu. Pelatihan yang lain misalnya pelatihan teknis terkait penggunaan program atau aplikasi komputer yaitu dengan mendatangkan ahli dari luar KPPT. Selain itu, juga mengikutkan beberapa pegawainya untuk mengikuti seminar-seminar tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) yang diadakan di beberapa daerah lainya.

Setiap akhir bulannya, KPPT juga mengadakan rapat untuk mengevaluasi kinerja mereka. Rapat tersebut diikuti oleh seluruh pegawai KPPT terutama bagi Kepala Seksi (Kasi) pada tiap bagian. Selain untuk mengevaluasi kinerja KPPT dalam satu bulan, dalam rapat tersebut juga diadakan pembinaan kepada semua pegawai, dengan harapan kinerja mereka menjadi lebih baik. Selain itu, juga untuk menjalin hubungan yang lebih harmonis terhadap setiap pegawainya. Diharapkan adanya rapat evaluasi kinerja dan pembinaan pegawai tersebut dapat dilakukan lebih dari satu kali dalam sebulan guna lebih meningkatkan kinerja KPPT.

2. Sosialisasi KPPT kepada Masyarakat

Selain meningkatkan kualitas SDM nya, upaya lain yang dapat dilakukan adalah mensosialisasikan kepada masyarakat. Sosialisasi tentang pelayanan KPPT termasuk di dalamnya prosedur pengurusan perizinan (seperti : persyaratan, biaya, waktu dll). Selain informasi tentang prosedur, informasi tentang keberadaan KPPT juga perlu disosialisasikan agar masyarakat benar-benar mengerti dan memahami keberadaan KPPT yang merupakan organisasi publik yang dapat mereka manfaatkan untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam bidang perizinan. Sehingga

akan tercipta hubungan kerjasama yang baik antara KPPT sebagai organisasi publik dan masyarakat sebagai pengguna jasa KPPT.

Sosialisasi yang telah dilakukan KPPT antara lain secara langsung dengan datang ke desa dan memberikan penyuluhan dengan bekerja sama dengan kelurahan dan kecamatan, atau ikut berpartisipasi dalam pawai kemerdekaan setiap tahunnya. Selain itu KPPT juga telah memberikan informasi tentang bagan prosedur perizinan yang di pasang di dalam gedung KPPT juga persyaratan, biaya, waktu yang ditempel di dinding kantor serta terdapat *leaflet* yang dapat diambil oleh masyarakat dan informasi perizinan KPPT dalam website Pemkab Sukoharjo. Namun dapat juga ditambah melalui media elektronik dan cetak lainnya. Misalkan seperti website, radio, pemasangan pamphlet dan lain-lain untuk lebih mendukung lagi kinerja KPPT. Diharapkan dengan adanya sosialisasi yang dilakukan KPPT baik secara langsung maupun melalui media, masyarakat lebih mengerti tentang keberadaan dan kinerja KPPT. Selain itu juga masyarakat dapat mengetahui prosedur dalam mengajukan permohonan perizinan di KPPT.

Informasi mengenai KPPT yang disosialisasikan kepada masyarakat tersebut, diharapkan dapat membuat masyarakat menjadi lebih mengerti dan paham. Sosialisasi tentang prosedur misalnya, diharapkan dapat membuat masyarakat lebih mudah jika mengajukan permohonan perizinan ke KPPT, seperti persyaratan yang lengkap sehingga memperlancar proses pengajuan permohonan perizinan.

3. Pengajuan Peninjauan Ulang terhadap Peraturan

Upaya yang telah dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) terkait permasalahan pendelegasian sebagian kewenangan pengelolaan

perizinan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Pengelolaan Administrasi Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo adalah dengan mengajukan peninjauan kembali Perbub tersebut baik secara lisan maupun surat formal agar dicarikan solusi oleh DPRD supaya tumpang tindih kewenangan yang masih terjadi dapat segera di selesaikan. Hal tersebut seperti diungkapkan Ibu Rini Indriati, SH selaku Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan :

“Ya.. kita ga’ bisa berbuat apa-apa kalo instansi terkait belum bisa merelakan tugasnya di serahkan ke KPPT, yang bisa kita lakukan hanya mengajukan peninjauan kembali Perbub tersebut agar dicarikan solusi ke Dewan (DPRD) supaya tumpang tindih kewenangan ini dapat segera di selesaikan sehingga masyarakat pengguna jasa juga tidak bingung lagi”
(Sumber : wawancara 23 Maret 2010)

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa KPPT telah berupaya meminta bantuan kepada DPRD karena merubah peraturan dasar hukum bukanlah tugas dari KPPT sehingga untuk pendelegasian kewenangan dalam pengelolaan izin yang masih terkendala karena instansi terkait atau yang sebelumnya melayani beberapa izin yang masih belum sepenuhnya melepaskan kewenangan kepada KPPT dapat segera menjadi jelas peraturan dasar hukumnya. Berdasarkan pengajuan peninjauan ulang terhadap peraturan dari KPPT tersebut, DPRD bersama dengan Pemda harus mengkaji ulang peraturan bupati tentang pendelegasian kewenangan agar tidak terjadi lagi tumpang tindih kewenangan yang tentunya membingungkan bagi masyarakat pengguna jasa.

Dengan demikian pengajuan peninjauan ulang terhadap peraturan yang bermasalah tersebut diharapkan kinerja KPPT nantinya menjadi lebih responsif,

produktif dan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Jadi selain tidak membingungkan lagi masyarakat pengguna jasa, pengajuan peninjauan ulang terhadap peraturan tersebut terutamanya dapat menghindarkan potensi konflik dengan instansi terkait serta KPPT dalam pelayanan perizinan dapat fokus pada realisasi izin yang telah benar-benar dilayani di KPPT. Sehingga berpengaruh positif terhadap realisasi target yang ditetapkan agar dapat optimal mencapai target yang ditetapkan.

4. Pemantauan dan Penertiban Perizinan

Upaya yang selanjutnya di jalankan KPPT ialah pelaksanaan kegiatan pemantauan dan penertiban perizinan selain juga sebagai media sosialisasi, kegiatan ini sangat diperlukan terkait masalah belum optimalnya pencapaian realisasi di KPPT yang belum mencapai target yang ditetapkan. Kegiatan pemantauan dan penertiban perizinan dilakukan di seluruh wilayah Kabupaten Sukoharjo.

Kegiatan pemantauan dan penertiban perizinan dilaksanakan untuk mengetahui seluruh bangunan baik pribadi maupun tempat usaha yang sudah berizin atau belum. Jadi dengan kegiatan ini bangunan yang bermasalah atau berpotensi konflik seperti yang belum berizin atau sudah berizin tetapi tidak sesuai peruntukannya atau juga yang sudah habis masa berlaku izinnya dan perlu diperpanjang kembali dapat terpantau dan terdata seluruhnya secara jelas. Selanjutnya bangunan yang bermasalah tersebut oleh petugas dapat segera diberitahukan atau disosialisasikan kepada pemiliknya untuk dilakukan penertiban supaya pemiliknya mengurus izin yang dibutuhkan sehingga tidak menimbulkan konflik nantinya.

Dengan demikian pelaksanaan kegiatan pemantauan dan penertiban perizinan tersebut diharapkan agar dapat meningkatkan kinerja KPPT menjadi lebih responsif, produktif dan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Jadi selain membantu masyarakat, kegiatan tersebut terutama dapat meningkatkan realisasi dari target yang ditetapkan agar dapat optimal mencapai target yang ditetapkan di tahun berikutnya mengatasi belum tercapainya target selama ini.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah serta hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo termasuk dalam kategori cukup baik namun belum memuaskan/ optimal, dilihat dari indikator yang ada yakni produktivitas; responsivitas dan kualitas pelayanan.

1. Produktivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo meliputi pencapaian target yang telah ditetapkan. Realisasi KPPT dari tahun ke

tahun belum dapat dicapai dengan baik, karena masih ada beberapa bidang yang realisasinya masih dibawah target yang ditetapkan. Seperti pada Retribusi Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK), Retribusi Izin di Bidang Perdagangan dan Perindustrian (SIUP, TDG, TDP, IUI), Retribusi Perizinan Kegiatan Usaha Bidang Pariwisata. Selain dari hasil realisasi juga masih adanya kendala dengan belum terlaksananya beberapa bidang perizinan yang seharusnya dilayani di KPPT. Meskipun begitu, permohonan masyarakat telah dapat diselesaikan dengan cukup baik mengingat KPPT mengacu pada SPM (Standar Pelayanan Minimal) untuk batas waktu penyelesaian permohonan. Dimana semua permohonan yang diajukan, dengan syarat yang lengkap dan benar dapat diselesaikan tuntas dan tepat waktu.

2. Responsivitas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo sudah cukup baik. Dilihat dari tanggapan KPPT terhadap harapan dan aspirasi dari pengguna jasa, dimana ditunjukkan dari sikap pegawai yang dalam memberikan pelayanan. KPPT Kabupaten Sukoharjo memiliki SPM (Standar Pelayanan Minimal) dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Meskipun jarang ada keluhan dari pengguna jasa, terlihat dari mekanisme pengaduan yang masih belum berfungsi secara efektif tetapi KPPT tetap memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan-keluhan mereka terhadap KPPT baik secara langsung maupun melalui media. Namun, pengaduan masalah yang masuk di KPPT cenderung bukan lagi soal pelayanan, tetapi justru dari lingkungan masyarakat. Pihak KPPT berupaya memberikan respon positif dengan mempelajari apa yang menjadi akar permasalahan untuk segera dicarikan jalan keluar. Jadi, apabila ada keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan,

KPPT berupaya untuk menanggapi keluhan tersebut dengan baik dan berusaha untuk mewujudkan apa yang menjadi harapan pemohon.

3. Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo juga sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan KPPT dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa telah cukup sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat. Dilihat dari kehandalan pelayanan yang diberikan pegawai KPPT kepada masyarakat, prosedur yang sederhana, waktu penyelesaian permohonan yang jelas dan juga transparansi biaya yang ditunjang pula dengan bukti fisik sarana dan fasilitas yang cukup memadai meskipun masih terdapat hambatan dalam beberapa hal.

Selain ketiga indikator tersebut diatas, juga dapat dilihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo serta upaya untuk meningkatkan kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo.

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja KPPT

- a. Faktor Pendukung Kinerja KPPT Kabupaten Sukoharjo

- 1) Koordinasi antar Pegawai

Koordinasi yang baik antara pegawai dapat mempercepat waktu proses penyelesaian permohonan sehingga akan menunjang pelayanan yang lebih baik yang diberikan KPPT kepada masyarakat.

- b. Faktor Penghambat Kinerja KPPT Kabupaten Sukoharjo

- 1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Masih dirasa kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) mengakibatkan pegawai yang ada sekarang harus terbebani dengan tugas ganda atau pekerjaan yang lebih banyak karena kekurangan pegawai terutama pada tim teknis yang tidak ditempatkan di KPPT.

2) Kelengkapan Syarat dan Informasi

Ketidaklengkapan persyaratan membuat permohonan belum dapat diproses dan harus menunggu persyaratan dilengkapi dahulu sehingga waktu penyelesaian permohonan bisa terhambat. Ketidaklengkapan persyaratan tersebut salah satunya disebabkan oleh informasi yang masih kurang dalam masyarakat.

3) Pendelegasian Sebagian Kewenangan Pengelolaan Perizinan

Pendelegasian kewenangan dalam pengelolaan izin masih terkendala karena instansi terkait atau yang sebelumnya melayani beberapa izin belum sepenuhnya melepaskan kewenangan kepada KPPT sehingga terdapat bidang izin yang belum dilayani di KPPT atau dapat dikatakan terjadi tumpang tindih kewenangan yang tentunya membingungkan bagi masyarakat pengguna jasa.

4) Sarana dan Prasarana

KPPT masih memerlukan penambahan beberapa unit komputer untuk memenuhi kebutuhan pegawai dalam mempercepat penyelesaian pekerjaannya. KPPT terus berupaya memenuhinya walaupun secara bertahap. Satu hal yang juga terkait dengan pemenuhan kebutuhan itu adalah ketersediaan dana.

5) Kesadaran Masyarakat dalam Pengurusan Perizinan

Faktor kesadaran masyarakat dalam pengurusan perizinan yang belum terlalu baik secara tidak langsung juga mempengaruhi kinerja KPPT, yakni dalam pencapaian realisasi target yang telah ditetapkan.

2. Upaya untuk Meningkatkan kinerja KPPT

a. Meningkatkan Kuantitas dan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk meningkatkan kuantitas SDM, KPPT telah berupaya mengajukan proposal kepada pemerintah daerah untuk pengadaan pegawai baru, sedangkan peningkatan kualitas SDM diantaranya dilakukan melalui diklat, seminar-seminar, pelatihan-pelatihan baik teknis maupun pembinaan serta rapat evaluasi kinerja setiap bulannya.

b. Sosialisasi KPPT kepada Masyarakat

Sosialisasi yang dilakukan KPPT antara lain dengan datang ke desa dan memberikan penyuluhan dengan bekerja sama dengan kelurahan dan kecamatan, atau ikut berpartisipasi dalam pawai kemerdekaan setiap tahunnya, juga memberikan informasi tentang bagan prosedur perizinan, persyaratan, biaya, waktu yang dipasang atau ditempel di dinding kantor dan terdapat *leaflet* serta ada informasi perizinan KPPT dalam website Pemkab Sukoharjo. Diharapkan dengan sosialisasi tersebut, masyarakat lebih mengerti tentang keberadaan dan kinerja KPPT serta masyarakat dapat mengetahui prosedur pengajuan permohonan perizinan di KPPT.

c. Pengajuan Peninjauan Ulang terhadap Peraturan

Pengajuan peninjauan ulang terhadap peraturan yang masih sulit terlaksana seperti Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 23 Tahun 2007 karena tumpang tindih

kewenangan dengan instansi lain yang terkait dengan perizinan. Sehingga nantinya dapat menghindarkan potensi konflik dengan instansi terkait serta KPPT dalam pelayanan perizinan dapat fokus pada realisasi izin yang telah benar-benar dilayani di KPPT.

d. Pemantauan dan Penertiban Perizinan

Pemantauan dan penertiban perizinan untuk mengetahui seluruh bangunan baik pribadi maupun tempat usaha yang sudah berizin atau belum untuk kemudian diambil tindakan penertiban jika ditemukan bangunan yang bermasalah atau berpotensi konflik.

Dari berbagai upaya yang dilakukan tersebut diharapkan kinerja KPPT akan dapat semakin meningkat memberi kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

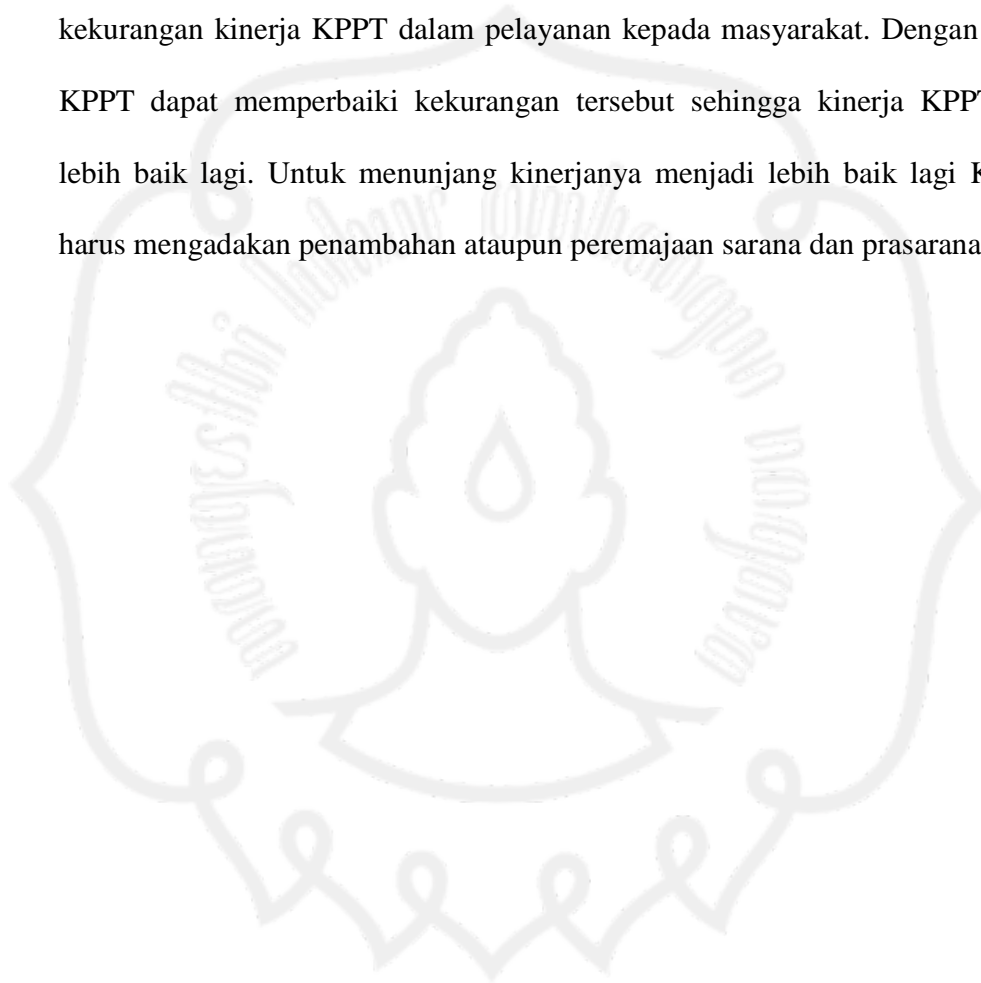
B. Saran

Pencapaian kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo yang baik dalam bidang perizinan tentunya harus terus diupayakan. Dari hasil penelitian, penulis dapat menyarankan beberapa hal sebagai masukan agar instansi kedepannya lebih baik lagi.

1. Dalam mengatasi kekurangan jumlah SDM di KPPT mungkin bisa dilakukan dengan lebih mengoptimalkan kinerja dengan penambahan jam kerja pegawai di KPPT dengan cara tersebut mungkin dapat mengatasi masih belum optimalnya kinerja KPPT saat ini karena masih kekurangan SDM (pegawai).

2. Untuk mengatasi masalah tentang kelengkapan persyaratan, KPPT diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada seluruh lapisan masyarakat. Selain itu informasi mengenai KPPT Sukoharjo juga belum dapat diakses secara luas oleh masyarakat dan dunia usaha yang berkaitan dengan prosedur pengurusan, persyaratan teknis, biaya dan waktu pengurusan, serta mengenai tata cara pengaduan sehingga perlu diambil tindakan dengan pembuatan website resmi KPPT secara tersendiri tidak tergabung dengan website Pemkab Sukoharjo seperti sekarang ini, yang juga dilengkapi tampilan database online untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi tanpa harus datang ke instansi lebih dulu. Dan hal tersebut diharapkan dapat membantu sosialisasi KPPT dalam rangka meminimalisasi ketidaklengkapan persyaratan.
3. Mengingat masyarakat kebanyakan kurang mengetahui hak dan kewajibannya dalam perizinan sehingga dirasa perlu adanya penginformasian hak dan kewajiban penerima layanan dan pemberi layanan. Hal itu dapat dilakukan dengan menempelkan informasi tersebut di papan pengumuman agar mudah diakses oleh masyarakat umum sehingga masyarakat dapat mengetahui kewajibannya untuk mendaftarkan izin usahanya, memperpanjang izin, hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu, juga hak untuk memberikan kritik dan saran tanpa sungkan.
4. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo sebaiknya selalu memperbaiki kinerja menjadi lebih baik lagi, meskipun selama ini jarang mendapat keluhan dari masyarakat. KPPT dapat melakukan pembinaan kepada seluruh pegawai setiap hari dalam apel pagi serta mengkoordinasikan segala

permasalahan yang terjadi dalam apel tersebut untuk dicarikan solusi yang tepat. Selain itu dengan meningkatkan intensitas rapat evaluasi kinerja tidak hanya satu bulan sekali, mungkin bisa satu bulan dua kali. Rapat evaluasi kinerja KPPT bertujuan untuk mengevaluasi kinerja KPPT sehingga dapat mengetahui kekurangan kinerja KPPT dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, KPPT dapat memperbaiki kekurangan tersebut sehingga kinerja KPPT menjadi lebih baik lagi. Untuk menunjang kinerjanya menjadi lebih baik lagi KPPT juga harus mengadakan penambahan ataupun peremajaan sarana dan prasarana yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Agus Dwiyanto, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : PSKK UGM.
- A.T Sulistiyani. 2004. *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gaya Media.
- David Osborne, dan Peter Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy (Memangkas Birokrasi)*. Terjemahan PPM. Jakarta
- Fandy Tjiptono. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDY.
- H.A.S. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif; Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widia.
- Joko Widodo. 2001. *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: PT Insan Cendekia.
- Koetler. 1994. *Seminar Nasional : Profesionalisme Birokrasi dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM.
- Lexy J. Maleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Muhammad Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta :BPFE Sarana Indonesia.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Suyadi Prawirosentono.1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Tjandra Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Pembaharuan.

W.J.S. Poerwodarminto. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Yeremias T. Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis, Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gaya Media.

Jurnal Internasional :

M. R Buckley. 2006. International Journal Strategic Change Management Leadership, Vol. 1, No. 1/2, p. 2. Copyright "Organizations and The Environment: Applying Population Ecology Models to Understand a Leader's Influence on Organizational Performance". Diakses tanggal 22 Juni 2010.

(<http://www.inderscience.com>)

Juhani Ukko. 2008. International Journal Business Performance Management, Vol. 10, No. 1, 2008 p. 89. Copyright "The impact of performance measurement on the quality of working life". Diakses tanggal 22 Juni 2010.

(<http://www.inderscience.com>)

Referensi Lain :

UU Nomor 32 Tahun 2004

Kep.Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Permendagri Nomor 24 Tahun 2006

Perda Nomor 4 Tahun 2008

Perbup Nomor 61 Tahun 2008

Perbup Nomor 23 Tahun 2007

Perbup Nomor 24 Tahun 2007

LAKIP Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo 2008

www.google.com

www.sukoharjokab.go.id

