

**MANAJEMEN PELAYANAN *ONE STOP SERVICE* (OSS) PADA DINAS  
PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
PENERBITAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI KOTA  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Sosial Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2013**

**PERSETUJUAN**



Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pembimbing

Dra. Sudaryanti, M.Si

NIP 19570426 198601 2 002

**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret/Surakarta

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 2 Februari 2013

Panitia Penguji Skripsi

1. Ketua Drs. H. Sakur, M.S.  
NIP. 19490205 198012 1 001
2. Sekretaris Drs. Suryatmojo, M.Si  
NIP. 19530812 198601 1 001
3. Penguji Dra. Sudaryanti, M.Si  
NIP. 19570426 198601 2 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

  
Prof. Drs. Pawito, Ph. D.  
NIP. 19540805 198503 1 002

### Motto

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh yang lain, dan hanya kepada

Tuhanmulah kamu berharap

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

“Tidak peduli berapa kali anda jatuh, yang penting berapa kali anda bangkit”

--Abraham Lincol--

Lentur, mengikuti aliran air. Ke laut bukan menjadi tujuan, justru perjalanan itu sendirilah tujuannya.

(Gede Prama)

Hidup adalah tentang pilihan-pilihan, dan setiap pilihan adalah kenyataan, hadapi semuanya dengan kegembiraan...

(Penulis)

## PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan kepada :

Tuhan Yang Maha Pemberi Petunjuk...

Kedua orang tuaku, Bapak Bambang Bisowarno, SH dan Ibu Farida Lediati yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada henti...

Faizal Azmi, adikku yang selalu memberikan semangat dan dukungan...

Mas Yuni Hermanto, yang telah bersedia menjadi tempat berbagi suka dan duka...

Semua sahabat dan teman yang telah berbagi pengalaman bersamaku...

Untuk semua mimpi dan harapan yang menanti...



## KATA PENGANTAR

### Bismillahirrohmanirrahim

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : *Manajemen Pelayanan One Stop Service pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Yogyakarta.*

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana strata satu (S1) Program Studi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari banyak pihak. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dra. Sudaryanti, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, terima kasih atas ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan.
3. Bapak Drs. Heri Karyawan, selaku Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
4. Drs. Hardono, selaku Sekretaris Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang telah membantu memberikan data dan informasi.

5. Seluruh pegawai di Dinas Perizinan, dan seluruh pengguna jasa SIUP sebagai responden yang telah membantu memberikan jawaban terkait dengan penelitian ini.
6. Semua teman-teman AN terutama angkatan 2009 tanpa terkecuali. Terima kasih atas persahabatan, keakraban, dan perhatian kalian.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi tanpa terkecuali yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis selalu terbuka untuk menerima segala kritik dan saran sebagai masukan demi perbaikan skripsi ini.

Surakarta, Februari 2013

Penulis

Nur Intan Tifani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11



C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
A. Landasan teori.....	14
1. Manajemen.....	14
2. Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	15
3. Manajemen Pelayanan.....	20
4. Kualitas Pelayanan.....	21
5. Prinsip-prinsip pelayanan.....	29
6. Standar Pelayanan Publik.....	34
7. Program <i>One Stop Service</i> .....	37
8. Surat Izin Usaha Perdagangan.....	42
9. Manajemen Pelayanan <i>One Stop Service</i> pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).....	46
B. KERANGKA BERPIKIR.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
1. Lokasi Penelitian.....	51
2. Jenis Penelitian.....	51
3. Sumber Data Penelitian.....	52

4. Teknik Pengumpulan Data.....	53
5. Metode Penarikan Sample.....	55
6. Validitas Data.....	56
7. Teknik Analisis Data.....	57
 BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	62
1. Sejarah Pembentukan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	62
2. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Visi dan Misi.....	63
3. Susunan Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	64
4. Kepegawaian Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	76
5. Pelayanan Izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	77
6. Mekanisme Pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	83
B. Manajemen Pelayanan Program <i>One Stop Service</i> pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta.....	100
1. Standar Operasional Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP.....	101
2. Manajemen Pelayanan One Stop Service pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta yang mengacu pada Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	112

BAB V PENUTUP.....	142
A. Kesimpulan.....	142
B. Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN	



### Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jenis Pemohon Izin SIUP dan Jumlah Izin SIUP yang sudah terbit di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Periode Tahun 2010-2011.....	7
Tabel 4.1 Inventaris Ruang Kepala.....	81
Tabel 4.2 Inventaris Ruang Staff.....	81
Tabel 4.3 Inventaris Ruang Tunggu.....	82
Tabel 4.4 Waktu Pelayanan.....	92
Tabel 4.5 Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	100
Tabel 4.6 Permohonan Izin SIUP Berdasarkan Jenis Perusahaan.....	107
Tabel 4.7 Jumlah izin SIUP yang diterbitkan 01 Januari 2011 s.d. 31 Desember 2011.....	110
Tabel 4.8 Rekapitulasi Izin SIUP yang sudah diambil tahun 2006-2011.....	111

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Mekanisme Manajemen Pelayanan Administrasi Perizinan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	6
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Manajemen Pelayanan <i>One Stop Service</i> pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.....	50
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif.....	61
Gambar 4.1 Mekanisme Izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	86
Gambar 4.2 Mekanisme legalisir/duplikat di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	88
Gambar 4.3 Mekanisme Pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	90



## ABSTRAK

Nur Intan Tifani, D0109069, “**Manajemen Pelayanan *One Stop Service* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**”, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, 2013, 151 halaman.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan Peraturan Daerah Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah membentuk lembaga pelayanan perizinan yang definitif berupa Dinas Perizinan. Dinas Perizinan merupakan sebuah organisasi milik pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah di bidang perizinan di Kota Yogyakarta. Prosedur pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Perizinan meliputi penerimaan berkas dari para pemohon izin, pemrosesan berkas, hingga penerbitan izin. Hal tersebut sesuai dengan sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) yang berlaku di Dinas Perizinan, meskipun pada kenyataannya masih ada sebagian masyarakat yang belum mengerti sistem di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, khususnya dalam penelitian ini adalah pemohon izin SIUP. SIUP wajib dimiliki oleh para pengusaha sebagai payung hukum usaha yang mereka dirikan.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; kemanan; tanggungjawab; kelengkapan sarana dan prasarana serta kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; kenyamanan. Kesembilan indikator tersebut adalah prinsip-prinsip pelayanan yang diterapkan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan mengambil lokasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling. Sumber data meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara langsung, observasi, serta dokumentasi. Validitas data diperoleh dengan cara triangulasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa kualitatif dengan model interaktif yang terdiri dari reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan mengenai manajemen pelayanan *one stop service* yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP yang mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik menunjukkan bahwa semua indikator prinsip pelayanan menunjukkan implementasi yang baik tetapi khususnya untuk indikator kepastian waktu dan kelengkapan sarana dan prasarana masih perlu perbaikan, yaitu masih belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan keluarnya proses izin SIUP, dan masih kurangnya mobil dinas yang berfungsi untuk cek lokasi pemohon SIUP serta masih perlu perbaikan pada komputer yang digunakan untuk proses penyimpanan data untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan kepada pemohon SIUP. Dalam pelayanan perizinan *one stop service* ini juga diperlukan sumber daya manusia yang kompeten untuk memberikan pelayanan maksimal dan dibutuhkan sosialisasi, serta penyampaian informasi kepada

masyarakat Berdasarkan indikator-indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan *one stop service* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan sudah bisa dikatakan cukup baik.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, *One Stop Service (OSS)*, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Prinsip-prinsip pelayanan.



### ABSTRACT

Nur Intan Tifani, D0109069, *One Stop Service* of Service Management at Dinas Perizinan Kota Yogyakarta in issuing Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) at Yogyakarta, Thesis, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, 2013, 151 pages.

Dinas Perizinan Yogyakarta in accordance with Rule Yogyakarta District No. 10 of 2008 on Formation, Structure, Position and Duties Principal Regional Office established a definitive licensing service agencies such as Dinas Perizinan. Dinas Perizinan is a government-owned organization that has authority in the execution of government tasks in the field of licensing in the city of Yogyakarta. Service procedures are held at the Dinas Perizinan includes revenue from the applicant files, file processing, until the issuance of a permit. This is in accordance with the system of *one stop service* (OSS) applicable at Dinas Perizinan, despite the fact that there are still some people who do not understand the system at the Dinas Perizinan of Yogyakarta, especially in this research is applicant SIUP. Business License shall be held by the employer as paying legal business they founded.

The indicators used in this study is the simplicity, clarity; certain time; accuracy; safety; responsibility; completeness of facilities and infrastructure; easy of access; discipline, courtesy, and friendliness; comfort. The nine indicators are the principles applied in the service at Dinas Perizinan Yogyakarta.

This research is a qualitative descriptive study took place at the Department of Licensing Yogyakarta. Sampling was done by using purposive sampling. Data sources include primary data and secondary data. Data collection techniques using direct interview, observation and documentation. The validity of the data obtained by triangulation. Data analysis technique used is qualitative analysis with an interactive model that consists of data reduction, data presentation, and conclusion.

Conclusions regarding the management of one stop service conducted by Dinas Perizinan to issue SIUP Yogyakarta which refers to the principles of public service shows that all indicators show the implementation of the principle of good service but in particular for time certainty and completeness indicators infrastructure still needs improvement, which is not in accordance with a predetermined time SIUP discharge permit process, and the lack of official cars to check the location that serves the applicant SIUP and still needs improvement on the computer used to process data storage to maximize the services provided by Dinas Perizinan to the applicant SIUP. In the *one stop service* licensing service is also required human resources who are competent to provide maximum services and needed socialization, as well as the delivery of information to the public Based on these indicators, we can conclude that the management of one stop service at the Department of Licensing to issue SIUP Yogyakarta with reference on the principles of service can be quite good already.

Keywords: Management Services, One Stop Service (OSS), Business License (SIUP), Principles of service.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang mempunyai fungsi-fungsi, antara lain, fungsi pelayanan (*service function*), fungsi pengaturan (*regulation function*), dan fungsi pemberdayaan (*empowering function*) yang diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen pelayanan agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*).

Berdasarkan Peraturan Daerah Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah membentuk lembaga pelayanan perizinan yang definitif berupa Dinas Perizinan. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan satu pintu (*one stop service*) dan bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perizinan, hal ini berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 48 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Selain itu, semua proses perizinan juga dilaksanakan di Dinas Perizinan, mulai dari penerimaan

berkas, pemrosesan dokumen sampai dengan penyerahan dokumen ( naskah ) perizinan.

Tujuan Penyederhanaan pelayanan terpadu satu pintu (*OSS*) untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam bentuk, mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan, menekan biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan, menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi rakyat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Adapun *sasaran* dari penyelenggaraan pelayanan *one stop service* adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Sasaran yang dikemukakan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur negara dalam melayani, mengayomi, dan menumbuhkan peran aktif masyarakat didalam pembangunan, terutama yang



berkaitan dengan kualitas, efisiensi, dan efektivitas kegiatan pelayanan, khususnya kualitas pelayanan perizinan.

Dinas Perizinan penting fungsinya karena melihat Kota Yogyakarta yang maju memerlukan fungsi-fungsi pemerintah dalam menjalankan usahanya. Melihat banyaknya perkembangan usaha dari skala besar, skala menengah, sampai dengan skala kecil, seperti mall, hotel, salon, rumah sakit, perusahaan perseorangan dan tempat usaha lainnya yang berada di wilayah Kota Yogyakarta memerlukan perizinan. Ini dilakukan agar tetap terjaga stabilitas hukum maupun ekonomi di negara kita umumnya dan Kota Yogyakarta pada khususnya.

Penelitian ini berfokus pada SIUP karena perdagangan merupakan salah satu kegiatan yang sangat dekat dengan kehidupan masyarakat kita, dan setiap perdagangan yang dilakukan oleh masyarakat, baik itu dalam jumlah kecil, menengah, hingga perdagangan besar harus mempunyai suatu perlindungan hukum. SIUP penting keberadaannya bagi masyarakat yaitu sebagai identitas untuk memperoleh kelegalan dalam menjalankan usahanya atau sebagai payung hukum. SIUP berperan sebagai penjamin, terutama bagi pengusaha kecil atau Usaha Kecil Menengah (UKM), untuk bisa mendapatkan suntikan modal usaha dari kalangan perbankan yang mengharuskan memiliki SIUP, sehingga dengan modal tersebut, mereka bisa mengembangkan usahanya. Namun pada kenyataannya, yang membuat pengusaha tidak segera melegalkan usahanya dengan kepemilikan SIUP, yaitu ketidaktahuan para

pelaku usaha kecil dan menengah mengenai prosedur dan tatacara penerbitan SIUP. Akibat ketidaktahuan mengenai prosedur dan tata cara penerbitan SIUP adalah adanya usaha yang dijalankan tanpa izin dari Dinas terkait, sehingga tidak ada jaminan hukum dalam usaha.

Kebijakan tentang kewajiban suatu perusahaan untuk memiliki SIUP merupakan implementasi dari kewenangan pemerintah daerah Kota Yogyakarta. Kewajiban suatu perusahaan untuk mendapatkan SIUP didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 36/M-DAG/PER/2007 tentang Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Pemerintah daerah kota Yogyakarta juga memiliki peraturan daerah sendiri mengenai Izin Usaha Perdagangan yaitu Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009. Kepemilikan SIUP oleh para pedagang juga bisa menjadi *data base* jika Pemkot akan membuat suatu kebijakan tentang bidang tersebut.

Terkait dengan fungsi pemerintah sebagai pelayan kepentingan umum, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merupakan salah satu instansi publik yang banyak mendapat sorotan masyarakat. Hal ini disebabkan karena rendahnya mutu layanan dalam birokrasi perizinan. Kecenderungan oknum birokrat untuk dilayani bukan melayani, Selain itu, untuk mengurus administrasi perizinan dihadapkan pada prosedur yang berbelit-belit, waktu yang relatif lama serta biaya yang tidak transparan/cenderung besar sehingga masyarakat kurang mampu tidak dapat menyelesaikan dalam pengurusan perizinan. Untuk

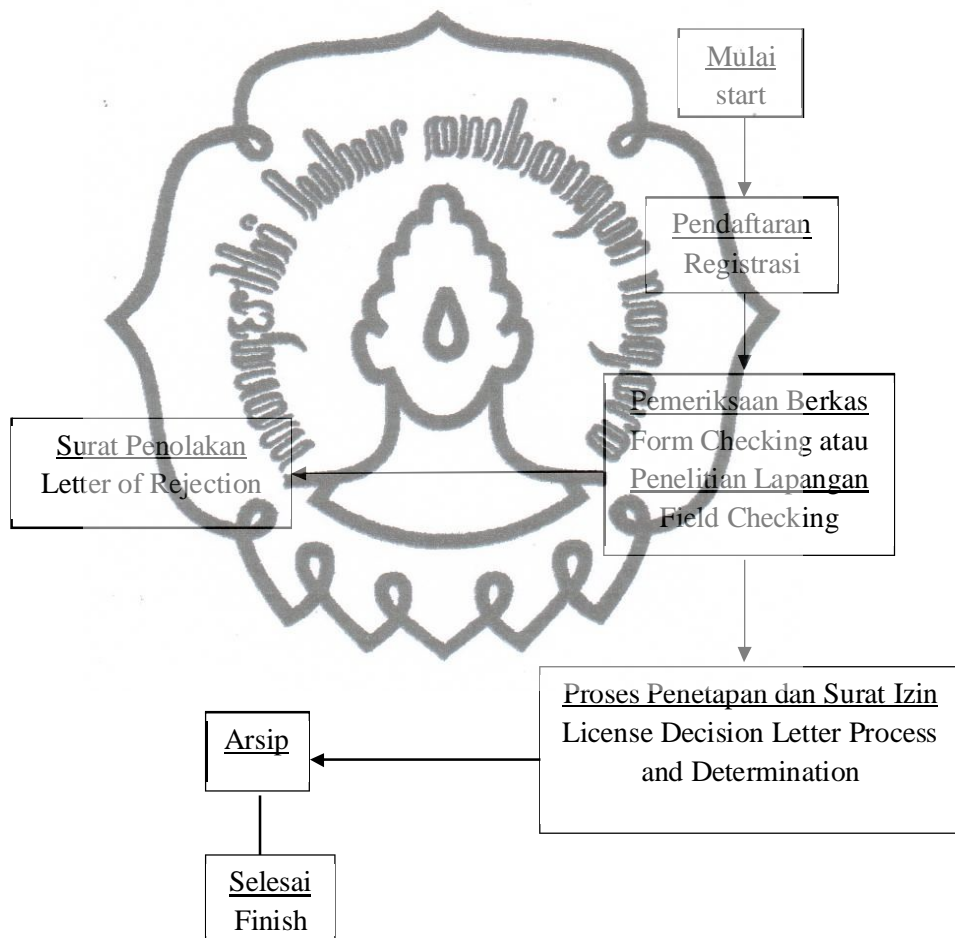
menanggapi hal tersebut kemudian pemerintah menerapkan program *one stop service*.

Pemerintah Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan *one stop service* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk memberi kemudahan bagi masyarakat yang akan mengajukan Perizinan, khususnya dalam hal ini perizinan SIUP. Meskipun hal tersebut telah diterapkan beberapa waktu yang lalu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, namun masih ada saja masyarakat yang belum mengetahui prosedur pencarian SIUP, sehingga masih juga ditemukan beberapa usaha yang belum legal atau belum memiliki SIUP. Kembali juga pada faktor SDM baik bagi pihak Dinas Perizinan Kota Yogyakarta maupun masyarakat yang harus saling mendukung.

Mekanisme manajemen pelayanan *One Stop Service* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam pelayanan SIUP adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1

**Mekanisme Manajemen Pelayanan Administrasi Perizinan SIUP Pada  
Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**



Sumber : <http://www.perizinan@jogjakota.go.id>

Sehubungan dengan hal ini, diperlukan pelayanan yang pelaksanaannya sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang baik dan benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Pelayanan yang baik

dicapai apabila output yang dihasilkan yaitu pelayanan tersebut dapat menimbulkan kepuasan pada pihak yang dilayani.

Segala investasi dan jenis usaha sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2006 tentang Ketentuan dan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, yang wajib dimiliki oleh masyarakat yang memiliki mempunyai usaha dari skala besar, skala menengah, sampai dengan skala kecil agar mereka dilindungi oleh payung hukum yaitu dengan memiliki SIUP.

Jumlah pemohon izin SIUP dan jumlah izin SIUP yang sudah terbit di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, periode tahun 2010-2011, dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pemohon Izin SIUP dan Jumlah Izin SIUP yang Sudah Terbit di  
Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Periode tahun 2010-2011**

No .	Jenis Izin	2010			2011		
		Pemohon izin SIUP	Izin SIUP yang terbit	(%)	Pemohon izin SIUP	Izin SIUP yang terbit	(%)
1.	SIUP	720	646	89,72%	680	595	87,5%

Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta



Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui izin SIUP yang sudah terbit, pada rentan tahun 2010-2011 mengalami penurunan sejumlah 2,22%. Penurunan tersebut terjadi karena jumlah pemohon izin SIUP berkurang. Pemohon izin SIUP tersebut berkurang disebabkan masyarakat pemilik usaha yang masih belum mengetahui mengenai pengurusan izin SIUP itu sendiri, sehingga masyarakat pemilik usaha masih merasa enggan dalam mengurus izin SIUP. Masyarakat pemilik usaha masih beranggapan bahwa sistem kepengurusan SIUP masih seperti dahulu ketika belum diberlakukannya *one stop service*. Sedangkan izin SIUP yang tidak terbit pada tahun 2010 sebanyak 10,23% dan izin SIUP yang tidak terbit pada tahun 2011 sebanyak 12,5%. Izin SIUP yang tidak dapat terbit tersebut karena permohonan yang diajukan oleh masyarakat pemilik usaha, tidak memenuhi syarat kelengkapan sehingga, izin tidak dapat diproses, hal tersebut disebabkan karena kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat pemilik usaha mengenai syarat dan ketentuan serta mekanisme dalam kepengurusan SIUP. Permohonan SIUP tersebut terdiri dari SIUP kecil (Modal kekayaan bersih seluruhnya sampai dengan Rp 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha), SIUP menengah (Modal kekayaan bersih seluruhnya diatas Rp 200.000.000 – Rp 500.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha) SIUP besar (Modal kekayaan bersih seluruhnya diatas Rp 500.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan).

Pandangan dan tanggapan masyarakat khususnya pengusaha di wilayah Yogyakarta mengenai kepengurusan SIUP untuk melegalkan usaha mereka masih kurang baik. Berikut pernyataan salah satu pengusaha yang bergerak di bidang konveksi dan masih ragu-ragu dalam mengurus SIUP untuk usahanya tersebut :

“Sebenarnya saya juga mau mbak, memiliki SIUP untuk usaha saya ini, tapi saya malas mbak karena dulu saya pernah ingin mengurus izin SIUP tapi ribet pada prosedur yang berbelit-belit, waktu yang cukup lama dan membutuhkan biaya yang besar. Sebenarnya, kalo kita punya SIUP, untuk mengembangkan usaha kita cukup mudah, karena dilindungi oleh pemerintah, tapi proses yang membuat pengusaha jadi enggan mbak untuk mengurusnya, termasuk saya. Disamping itu tidak ada sosialisasi juga dari Dinas terkait hal pengurusan SIUP kepada kami para pengusaha bagaimana mengurus izin SIUP yang sebenarnya” (Wawancara, 21 September 2012)

Kondisi pelayanan pada Dinas Perizinan yang sudah baik saat ini setelah menerapkan program *one stop service* dan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan kurang diketahui oleh masyarakat khususnya pengusaha. Hal tersebut juga karena masih kurangnya sosialisai kepada para pengusaha di wilayah Yogyakarta tentang keadaan Dinas Perizinan saat ini. Mereka para pengusaha masih melihat keadaan Dinas Perizinan sebelumnya. Jika dibandingkan keadaan sebelumnya memang pada saat itu Dinas Perizinan hanya berperan dalam proses administratif dan mengeluarkan izin saja tetapi untuk pengelolaan target dan pertanggung jawaban ke dewan masih dikelola oleh satker lama. Penerapan *one stop service* saat ini membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah karena seluruh proses syarat-

syaratnya ditangani sepenuhnya oleh instansi, jadi mekanisme proses administrasinya tidak terpisah-pisah seperti keadaan dulu, waktu penyelesaian izin lebih singkat karena proses administrasinya hanya pada satu tempat saja, sedangkan mengenai biaya pengurusan izin lebih transparan karena pembayaran langsung ke Bank jadi tidak melalui petugas sehingga dapat meminimalisasi pungutan liar.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta memberikan pelayanan administratif *one stop service* salah satunya berupa penerbitan perizinan di bidang perdagangan yang berupa Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Segala investasi dan jenis usaha sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M.DAG/PER/9/2007 tentang Ketentuan dan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, yang dilakukan oleh masyarakat wajib mempunyai payung hukum yaitu dengan memiliki SIUP. SIUP berlaku untuk melakukan kegiatan usaha perdagangan di seluruh wilayah Republik Indonesia selama perusahaan masih menjalankan kegiatan usaha perdagangan walaupun SIUP diterbitkan oleh pejabat penerbit SIUP di setiap Kabupaten dan Kota di masing-masing domosili perusahaan. Seperti yang dikatakan Kepala Sub. Bagian Umum Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Bapak Agus Arifin, SH :

“Kalau saya punya usaha kan sebaiknya legal dan merasa nyaman kalau sudah ada payung hukumnya, yaitu dengan punya SIUP. Selain itu kalau saya mau mengembangkan usaha saya, kalau sudah punya SIUP jadi *gampang* cari pinjaman di bank. Seperti itu misalnya. Tapi memang kami belum sepenuhnya melakukan sosialisasi kepada para

pengusaha yang ada di wilayah Yogyakarta ini, mungkin masih ada beberapa pengusaha yang menganggap Dinas Perizinan saat ini masih seperti dulu sebelum diterapkannya *one stop service*” (wawancara, 21 September 2012)

Disinilah kajian ini sangat diperlukan khususnya mengenai manajemen pelayanan *one stop service* yang dilakukan dinas perizinan kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP yang mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik untuk dijadikan sebagai suatu *feedback* dalam perbaikan manajemen pelayanan administrasi yang akan datang serta sebagai bentuk antisipasi terhadap permasalahan sama yang akan muncul untuk kedua kalinya.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan yang telah penulis ungkapkan diatas maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Manajemen Pelayanan *One Stop Service* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di kota Yogyakarta yang mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini merupakan salah satu bentuk metode ilmiah dalam rangka pemecahan masalah. Demikian pula dengan penelitian ilmiah ini, pada prinsipnya adalah usaha untuk menemukan jawaban dari suatu perumusan masalah. Untuk memberikan suatu arahan maka perlu adanya suatu tujuan dari sebuah penelitian. Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan, yaitu untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan *One Stop Service* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di kota Yogyakarta yang mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai teori tentang manajemen pelayanan administrasi sebuah pemerintahan daerah terkait masalah pelayanan Perizinan.
- b. Sebagai referensi bagi peneliti lain dalam mengadakan suatu penelitian tentang masalah manajemen pelayanan administrasi penerbitan Perizinan.
- c. Disusun sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.



## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sebagai suatu bahan rekomendasi dan pertimbangan dalam membuat suatu kebijakan berikutnya untuk meningkatkan manajemen pelayanan administratif khususnya yang berkaitan dengan pelayanan Perizinan, umumnya pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah.
- b. Bagi Penulis dan Masyarakat
  1. Digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (strata satu) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Yogyakarta.
  2. Dapat digunakan untuk referensi bagi penelitian selanjutnya, yang berkaitan dengan permasalahan diatas.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. Pengertian Manajemen

Manulang (1985: 17) mendefinisikan manajemen sebagai : “Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Sementara itu, Gibson, Donnelly & Ivancevich (1996: 4) mendefinisikan manajemen sebagai : “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”. Dan menurut James A. F Stoner (1982:2) “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usah-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Dari ketiga definisi tersebut diatas kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Pada dasarnya manajemen berarti sebagai seni dan ilmu. Sebagai seni dapat berarti seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Sebagai ilmu, karena dapat dipelajari oleh semua orang di mana manajemen memiliki kaidah-kaidah, prinsip-prinsip dan konsep-konsep universal yang sistematis. Gabungan dari manajemen sebagai

seni dan sebagai ilmu, dalam arti bahwa manajemen sebagai proses yang merupakan cara sistematis untuk melakukan pekerjaan.

## 2. Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata service yang berarti melayani. Pengertian pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Endang dalam Jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Volume 1 2004). Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010: 2) "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010: 2) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dari pengertian pelayanan tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Dalam definisi pelayanan tersebut terkandung pula didalamnya bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Dalam pelayanan yang disebut customer (konsumen)

adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut.

Dengan demikian, pelayanan berarti serangkaian aktivitas yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud. Dalam pemahaman pelayanan tersebut, berarti ada dua, yaitu pihak pemberi pelayanan dan pihak penerima pelayanan. Dari pihak pemberi pelayanan memberikan tekanan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan untuk membuat si penerima layanan merasakan puas terhadap layanan yang diberikan. Dan dari pihak penerima layanan adalah aktivitas yang merasakan tentang layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (customer), adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut. Pelayanan yang dikatakan tidak berwujud tersebut berarti bahwa pelayanan itu hanya dapat dirasakan.

Seperti dijelaskan di atas, bahwa pelayanan tidak dapat berwujud berarti mengandung arti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Karena menurut Norman dalam Endang (Jurnal Ilmu Administrasi, Nomor 1 Vol 1, 2004) memberikan karakteristik tentang pelayanan :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

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

Sedangkan dalam ilmu politik dan administrasi publik, pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Menurut Tampubolon dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010:139-141) pelayanan berarti orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Karena itu, seorang pelayan yang baik ialah melayani, bukan dilayani. Sebagaimana, menurut Zeithaml, Valerie A. Parasuraman A dan Leonard L Berry (1990:4) pelayanan adalah *economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its firts purchaser.*

Sebagaimana telah dijelaskan pengertian pelayanan dan pengertian publik di atas, maka dalam prakteknya, pelayanan publik sangat variatif dan tergantung dari perkembangan dan kemampuan masyarakat. Istilah-istilah pelayanan dan publik itulah memberikan dasar pengertian terhadap pelayanan publik. Gabriel Roth (1997: 3) mengatakan *any service available to the public whether provided publicly (as a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. *Any service* menurut Roth mengandung arti berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang, jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Keputusan Menpan Nomor 81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mendefinsikan pelayanan umum sebagai:

1. Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.
2. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan publik tertentu atau kepentingan publik, baik berupa penyediaan barang, jasa, atau layanan administrasi (sertifikat tanah, KTP, IMB, SIUP, dsb.)



3. Aktor penyedia layanan publik: badan-badan pemerintah, bisnis, organisasi nirlaba, komunitas.

Joko Widodo (2001) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Awang Anwaruddin (Jurnal Ilmu Adminmistrasi Vol 1 No. 1, 2004), mengatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai segenap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara.


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

Dinas Perizinan dapat memberi banyak manfaat bagi masyarakat, karena pengurusan izin bisa dilakukan satu pintu dengan sistem terpadu. Sehingga pengurusan izin menjadi efisien dan efektif karena adanya penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan berbasis teknologi informasi. Menurut Erick S. Holle dalam jurnal *Pelayanan Publik Melalui E-Gov* Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011 menuliskan *Direct contact in the*

*provision of services provide great opportunities happening maladministration practice (failure to provide service). Therefore, it needs an effort to minimize or even eliminate the practice maladministration by utilizing information and communication technology (ICT) in the frame of electronic-government to service delivery, so that direct contact between service providers and service users no longer occur. In Indonesia, the opportunity for that already exist with the issuance of Presidential Instruction No. 3 of 2003 on National Policy and Strategy Development of electronic-Government (electronic- Government framework), with the aim of supporting the change to democratic governance, facilitating communication between central and local governments, ensure the implementation of the principles of good governance, and facilitating the transformation towards an information society.*

### **3. Manajemen Pelayanan**

Berdasarkan pengertian, tentang manajemen dan pelayanan di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Ratminto, Atik Septi Winarsih (2010:13), menyebutkan ada beberapa hal yang mengakibatkan manajemen pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting sehingga kita harus mempelajarinya, diantaranya adalah sebagai berikut :

- 
- a. Dengan berlakunya Undang-Undang No.22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang No.25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh Daerah. Dengan demikian, Aparat di Daerah dituntut untuk dapat memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen pelayanan. Meskipun kedua Undang-Undang tersebut kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang 33 tahun 2004, akan tetapi tanggung jawab pelayanan yang diemban oleh daerah masih sangat besar.
- b. Berlakunya Undang-Undang No.32 dan 33 Tahun 2004 tersebut diatas juga akan mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.
- c. Globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat eksis dan mampu bersaing.

#### **4. Kualitas Pelayanan**

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu manajemen pelayanan suatu instansi, selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan, karena kualitas pelayanan

merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan mutu manajemen pelayanan yang harus memberi kepuasan kepada pengguna layanan (masyarakat). Menurut Lucy Gaster dalam jurnal *Quality services in local government: a bottom-up approach* Vol. 15 Iss: 2, pp.80 – 96 menuliskan *Contends that public service quality is necessarily a democratic concept. Because the public generally has no choice and/or is disempowered, dependent or excluded in relation to the services it is entitled to, quality, both in its technical and non-technical dimensions, must be defined through bargaining. Different groups, including citizens and communities as well as individual consumers, need to be empowered to make their needs and desires known. For this, a new kind of organizational infrastructure and culture are needed. These look remarkably like those being developed in current models of decentralization. The key elements in both quality and decentralization are the three building blocks of front and back line (or centre), and, most importantly, the public. The service chain connects them. It is the maintenance of this chain which now needs to be the concern of front-line managers, to sustain democracy and ensure a holistic and integrated response to need and quality development. Some recent research on decentralized managers reveals the kind of integrative, boundary-crossing skills which will be relevant, indeed essential, in future quality developments.*

Pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik. Apabila pemerintah telah melakukan pelayanan terbaik maka pelayanan prima pemerintah telah memenuhi standar, yang berarti telah mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.

Pengertian kualitas itu menurut KBBI ( 1989 : 467 ) diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau derajat atau taraf kepandaian, kecakapan, mutu dan lain-lain. Dalam perspektif Total Quality Management ( TQM ), kualitas dipandang lebih luas yang mencakup proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini jelas nampak dalam definisi Goetsch ( 1994 ) dan Davis ( 1994 ) dalam Fandy Tjiptono (1997:4) yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Dalam Fandy Tjiptono, (1997:3), banyak pakar yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. *Performance to the standard expected by customers* (Melakukan pekerjaan dengan standar yang diharapkan pelanggan)
- b. *Providing our costumers with product and service that consitenly meet their needs and expectations* (Memberikan kepada pelanggan barang-barang dan pelayanan yang pasti sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka)

c. *Doing the thing the first time, always striving for improvement, and always satisfying the customers* (Melakukan pekerjaan yang benar pada saat pertama, selalu berusaha untuk perbaikan dan selalu memuaskan pelanggan)

d. *Continuous good product which a customers can trust* (Selalu memberikan barang bagus yang dapat dipercaya pelanggan)

Vincent Gasperz (2003:5), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformasi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*confrontance to the requirement*). Kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus.

Beberapa kesamaan ditemukan dari definisi-definisi yang ada, meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, yaitu mengandung elemen-elemen sebagai berikut:

- kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
- kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (1997:4) dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, membuat definisi tentang kualitas



yang lebih luas cakupannya, yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010: 36), kualitas pelayanan yaitu adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Sedangkan menurut Mangold dan Babakus (dikutip dari Roth, Gabriel 1997), kualitas layanan adalah *“the outcome of a process in which consumers’ expectations for the service are compared with their perceptions of the service actually delivered”* Sedangkan menurut Brown and Swartz (dikutip dari Roth, Gabriel 1997), kualitas layanan adalah *“the strategy that increasingly being offered as a key to service providers efforts to position themselves more effectively in marketplace.”*

Berdasarkan pengertian tentang kualitas di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*), dengan demikian produk-produk dalam hal ini jasa, didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini dikarenakan kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar. Fandy Tjiptono (1997:102) mengatakan bahwa ukuran

kepuasan itu sangat sulit untuk didefinisikan. Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan, ada beberapa macam pengertian yang diberikan oleh para pakar. Day dalam James A.F. Stoner (1982:105) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja sebelumnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie dalam James A.F. Stoner (1982:106) mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa<sup>1</sup>. Wujud pelayanan yang didambakan oleh pengguna jasa dalam Moenir (2006:41-44) mencakup antara lain:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk organisasi/perusahaan atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Zeithaml, Valerie A. Parasuraman A dan Leonard L Berry dalam Fandy Tjiptono (1997:27- 28) merinci kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menjadi lima kriteria, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibels*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan layanan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Terdapat 8 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kesederhanaan, artinya prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses serta hasil layanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
4. Keterbukaan, artinya prosedur pelayanan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, dalam arti jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membedakan satu dengan yang lainnya.
8. Ketepatan, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian dan konsep mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan para penggunanya.

### 5. Prinsip-Prinsip Pelayanan

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

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

- 3) Keamanan dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam arti prosedur / tata cara persyaratan satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisien, dalam arti :
- i. Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpautan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
  - ii. Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ekonomis, dalam arti penggunaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
1. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum / tidak memungut biaya yang tinggi dibuat kewajaran.



2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

3. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Adapun kriteria pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010:21-23) tentang Prinsip Pelayanan Publik, bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

#### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### 2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- i. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

iii. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

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

Selanjutnya, beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi menurut Irfan Islamy dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010:64-65) yaitu :

- 1) Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal, masalah tempat, jarak dan prosedur).
- 2) Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

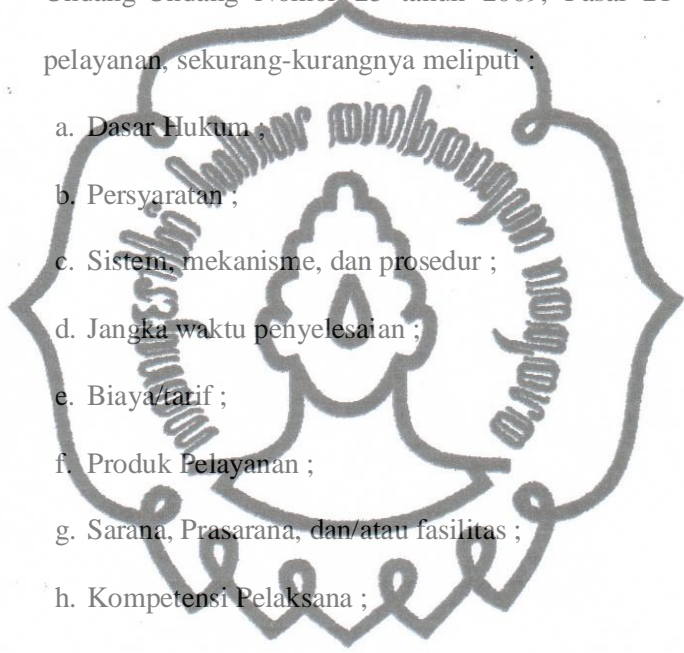
- 3) Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- 4) Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- 5) Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dari beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana manajemen pelayanan *one stop service* di Dinas Perizinan dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

## 6. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pasal 21 tentang standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- 
- a. Dasar Hukum ;
  - b. Persyaratan ;
  - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur ;
  - d. Jangka waktu penyelesaian ;
  - e. Biaya/tarif ;
  - f. Produk Pelayanan ;
  - g. Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas ;
  - h. Kompetensi Pelaksana ;
  - i. Pengawasan internal ;
  - j. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan ;
  - k. Jumlah Pelaksana ;
  - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan ;
  - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan ; dan
  - n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Sedangkan Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

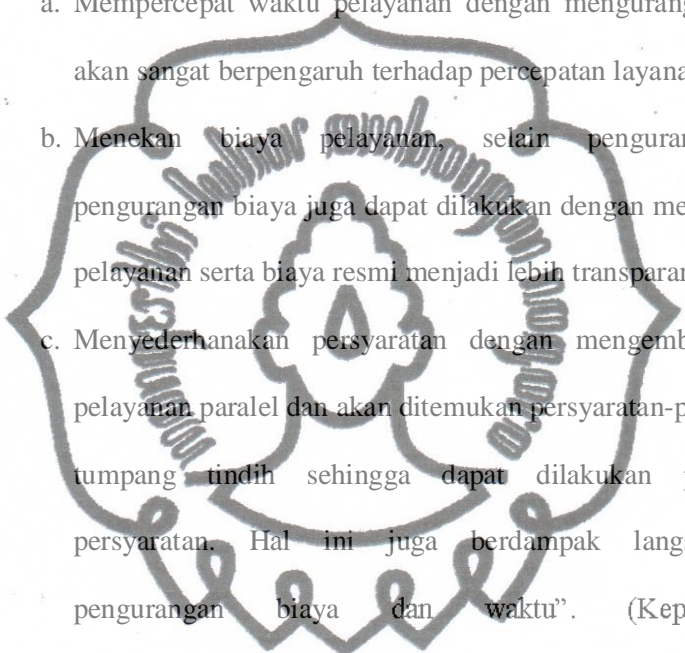


## 7. Program *One Stop Service*

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

“Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat” Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam rangka kelancaran dan peningkatan pelayanan aparatur Negara kepada masyarakat agar lebih berdaya guna dan berhasil guna diperlukan upaya lebih untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan perizinan maupun pelayanan lainnya kepada masyarakat secara terpadu dalam satu tempat. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mulai menerapkan pelayanan perizinan satu pintu ( *one stop service* ) dan bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perizinan, hal ini berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 48 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Selain itu, semua proses perizinan juga dilaksanakan di Dinas Perizinan, mulai dari penerimaan berkas, pemrosesan dokumen sampai dengan penyerahan dokumen ( naskah ) perizinan.

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

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

Dari ulasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan satu pintu (*one stop service*) adalah mempercepat waktu penyelesaian pelayanan, meminimalkan biaya dan menyederhanakan persyaratan. Penyelenggaraan ini sebagai upaya peningkatan pelayanan publik. Menurut *Jing-Hua Li and Ying Shen* dalam jurnal *One-stop service in government: best practice reports from the Chinese front line*, vol. 1, issue 2, 2008, pages 99-116,

*Administration service centers (ASCs) are the beginning of the one-stop service in Chinese government besides electronic government. The purpose of this paper is to provide a practice report and a theoretical analysis of such an organisational innovation in public service. The methodologies are the case study and the statistical test. The finding is that the dominant factor that influences the service performance of an ASC is a traditional department since the ASC is still in its infancy with little force. Therefore, we propose to enhance the legal status of the ASC as one of the practical implications. The value of this paper is the explorative investigation of local organisational innovation of public service in China. First, a literature review is given. Second, the real situation of the ASC in Zhejiang is provided. Third, a concept model and hypotheses are proposed. Fourth, we provide the study process, including observed variables design, sample and data collection, reliability and validity, and model verification result, etc. Fifth, these findings are discussed. Sixth, administration implications are probed. Finally, we present the research limits and directions for further work.*

Pelayanan yang baik diharapkan dapat mengembalikan kepercayaan rakyat kepada pemerintah karena pelayanan prima mencerminkan *Good Governance dan Clean Government*. Menurut Sharif N. As-Saber dalam jurnal *Call Centres and Their Role in E-governance: A Developing Country*

Perspective, Vol 4, No 3 (2008) menuliskan *Poor governance has been undermining the service delivery and development initiatives undertaken by the majority of developing countries. Many of these governments have now started using e-governance as a mechanism to engender change in their governance systems for achieving development goals and to ensure better service delivery to citizens and other stakeholders. Arguably, it also ensures improved public sector efficiency, accountability and responsiveness. Call centres have been used in recent years by a host of developing countries including India, Korea and Malaysia, as an e-governance tool to achieve the above-mentioned objectives. The paper argues that a successful adoption of call centres by governments has the potential to provide better service delivery at reduced costs, increase public sector efficiency, minimise corruption and improve the accountability, transparency and responsiveness of the public sector. It is, however, acknowledged that such initiatives in developing countries are fraught with numerous challenges that include the lack of infrastructure, low tele-density, lack of political commitment and vision, bureaucratic inefficiency and administrative corruption. Based on the extant literature and available evidence from a range of developing countries, a tentative framework is proposed to encapsulate the nature and operation of call centres as an e-governance tool. The framework also identifies the challenges*

*call centres may face, the external environment they are influenced by, and the role they play in achieving better governance.*

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi rakyat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Adapun *sasaran* dari penyelenggaraan pelayanan *one stop service* adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau ;
- b. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

(Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

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

Dari penjelasan di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa program *one stop service* adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang mana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan

sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan kaitan program *one stop service* dalam penelitian ini, khususnya pelayanan di bidang perizinan yakni digunakan penulis sebagai metode untuk meneliti manajemen pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

#### 8. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat ijin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.09/M/DAG/PER/3/2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan, SIUP formulir permohonan ijin yang diisi oleh perusahaan, yang memuat data-data perusahaan untuk memperoleh SIUP Kecil/Menengah/Besar dan SIUP Perseroan Terbuka. Setiap perusahaan atau setiap orang yang mempunyai usaha wajib memiliki SIUP. Hal ini dikarenakan SIUP merupakan tanda sebuah usaha itu dianggap legal atau resmi oleh pemerintah.

Ada beberapa jenis SIUP, yaitu :

##### a. SIUP Kecil

SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.



b. SIUP Menengah

SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya di atas Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

c. SIUP Besar

SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya di atas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

d. SIUP Perseroan Terbuka (Tbk)

SIUP ini wajib dimiliki oleh perusahaan sebagaimana yang berstatus Perseroan Terbuka dan telah menjual saham perusahaan paling banyak 49% dari seluruh jumlah saham perusahaan kepada badan usaha dan/atau perorangan asing melalui penawaran secara umum dan terbuka.

Kewajiban memiliki SIUP sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.09/M-DAG/PER/3/2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan, dikecualikan terhadap:

a. Cabang perusahaan atau perwakilan perusahaan

b. Perusahaan kecil perorangan yang:

i. Tidak berbentuk Badan Hukum atau Persekutuan

- ii. Diurus, dijalankan atau dikelola sendiri oleh pemiliknya atau anggota keluarga/kerabat terdekat
- iii. Pedagang keliling, pedagang asongan, pedagang pinggir jalan atau pedagang kaki lima.

Syarat-syarat untuk mengajukan permohonan SIUP antara lain:

a. Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT)

- Fotocopy KTP Direktur Utama/penanggung jawab perusahaan.
- Fotocopy Akte Notaris tentang pendirian dan perubahan PT.
- Fotocopy Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum dan Menteri Kehakiman bagi PT, bagi yang belum berbadan hukum melampirkan data Akte Pendirian Perseroan dan fotocopy bukti setor biaya administrasi pembayaran proses pengesahan badan hukum dari Departemen Hukum dan HAM.
- Fotocopy Izin Gangguan (HO) & SK.HO.
- Fotocopy NPWP.
- Neraca Perusahaan.
- Mengisi formulir yang telah disediakan.

b. Perusahaan Berbentuk Koperasi

- Fotocopy Akte Pendirian Koperasi telah disahkan dari instansi berwenang.
- Fotocopy KTP Pimpinan/Penanggungjawab koperasi.

- Susunan Pengurus Koperasi yang sudah disahkan oleh Disperindagkop.
  - Fotocopy NPWP.
  - Fotocopy Izin Gangguan (HO) & SK.HO
  - Neraca Koperasi.
  - Mengisi formulir yang telah disediakan.
- c. Perusahaan Yang Tidak Berbentuk Koperasi dan PT
- I. Perusahaan Persekutuan
- Salinan/fotocopy Surat Akte Pendirian Perusahaan/Akta Notaris yang telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri.
  - Fotocopy KTP pemilik/penanggung jawab perusahaan.
  - Fotocopy NPWP Perusahaan.
  - Fotocopy Izin Gangguan (HO)&SK.HO.
  - Neraca Perusahaan.
  - Mengisi formulir yang telah disediakan.
- II. Perusahaan Perorangan
- Fotocopy KTP.
  - Fotocopy NPWP Pemilik.
  - Fotocopy Izin Gangguan (HO)&SK.HO.
  - Neraca Perusahaan.
  - Mengisi formulir yang telah disediakan.

## **9. Manajemen Pelayanan One Stop Service pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan**

Pemerintah Kota Yogyakarta berkewajiban untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik di mana salah satunya adalah melakukan pelayanan terhadap pembuatan izin. Instansi yang diberi kewenangan untuk melaksanakan fungsi tersebut adalah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Salah satu layanan izin yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal ini adalah Surat Ijin Usaha Perdagangan atau biasa disingkat SIUP. Terkait dengan hal ini, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan manajemen pelayanan dalam memberikan layanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Manajemen pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta melalui pelayanan *one stop service*. Manajemen pelayanan *one stop service* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merupakan proses dalam mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan pelayanan sampai dengan terbitnya dokumen pelayanan dilakukan dalam satu tempat untuk tercapainya tujuan optimal pada Dinas Perizinan. Manajemen Pelayanan *one stop service* dalam penerbitan SIUP ini mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, meliputi:

kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; kenyamanan.

Pada dasarnya, dengan adanya manajemen pelayanan *one stop service* terjadi penyederhanaan mekanisme prosedur mengurus perizinan khususnya dalam penelitian ini mengenai pelayanan penerbitan SIUP, yaitu terkait dengan waktu yang digunakan untuk mengurus penyelesaian izin SIUP menjadi lebih singkat, serta biaya yang dibutuhkan untuk mengurus izin SIUP lebih transparan karena masyarakat langsung melakukan pembayaran ke Bank sehingga dapat menghindari penarikan liar dari petugas. Manajemen pelayanan *one stop service* yang dilakukan Dinas Perizinan dalam penerbitan SIUP ini tujuan utamanya adalah memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan izin SIUP ini dalam memproses ijin usaha mereka untuk memperoleh kelegalan usaha. Kepuasan pengguna pelayanan izin SIUP ini mencakup adanya kemudahan dalam pengurusan izin SIUP dengan pelayanan cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat dan pelayanan yang jujur serta terus terang, yang artinya apabila ada hambatan suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

## B. Kerangka Berpikir

Masyarakat di kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perijinan oleh pemerintah yang berbelit dan perlu biaya ekstra. Ada yang harus bolak-balik mengurus surat perijinan dari satu kantor ke kantor lainnya. Sehingga manajemen pelayanan umum dinilai tidak efisien oleh masyarakat. Pemerintah mulai menyadari kecenderungan praktek semacam itu sehingga mulai merintis upaya-upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik mulai memperhatikan dan menerapkan pola penyelenggaraan, prinsip, standar, biaya pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan serta evaluasi kinerja pelayanan publik. Merespon masalah tersebut, dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merealisasikan sistem pelayanan *one stop service*, artinya dimana proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, transparansi biaya dan waktu menjadi fokus utama dari pelayanan sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. Khususnya dalam penelitian ini memudahkan masyarakat kalangan usaha di Yogyakarta untuk mengurus proses perizinan mereka terkait dengan usahanya, dalam rangka memperoleh kelegalan hukum yang diterbitkan dalam surat izin usaha perdagangan (SIUP). Adapun tujuan yang ingin dicapai pemerintah kota Yogyakarta dalam menyelenggarakan pelayanan *one stop service (OSS)* ini antara lain, waktu yang dibutuhkan akan lebih cepat dalam pengurusan perizinan, adanya kejelasan biaya dan



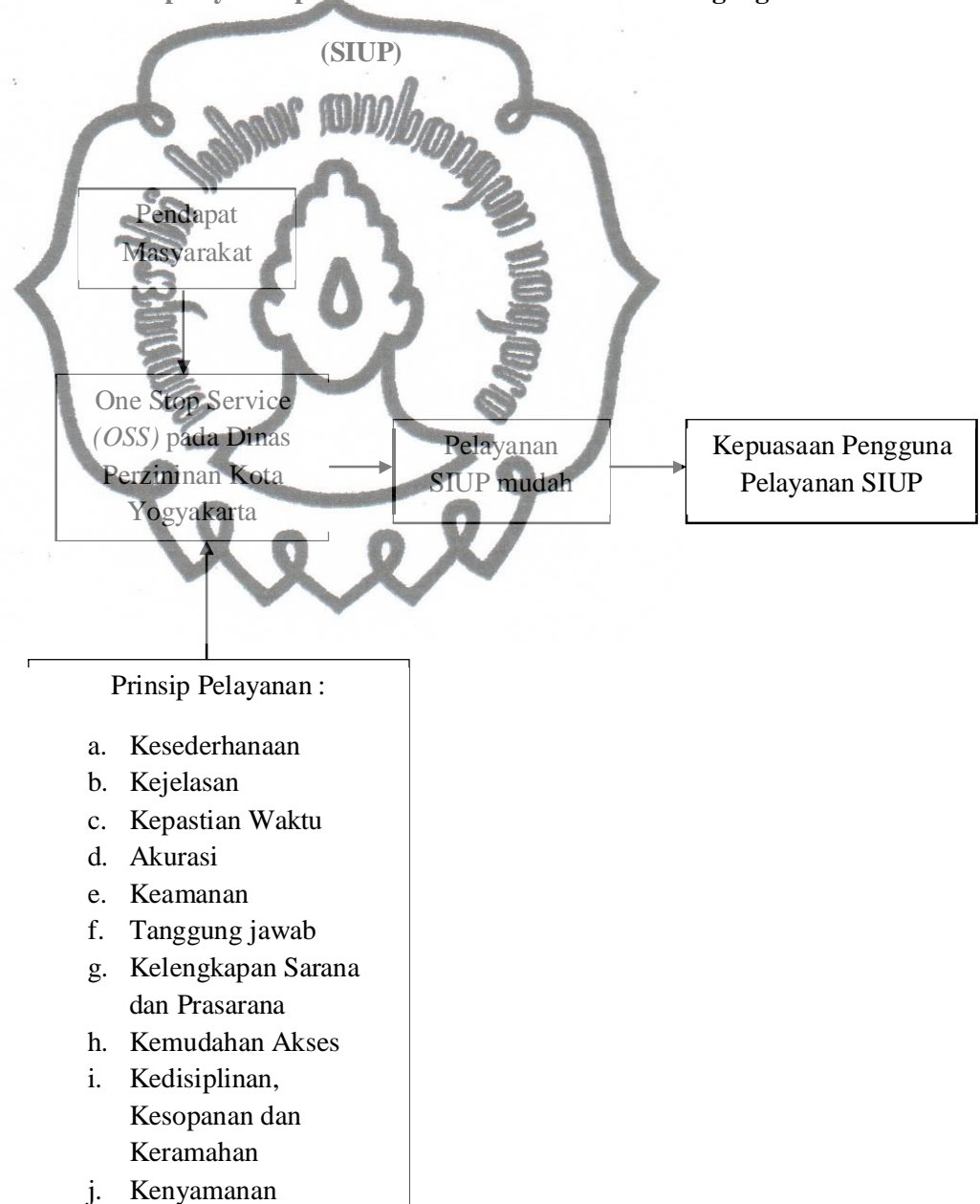
meniadakan pungli, seluruh proses perizinan diproses secara bersamaan selesai di satu tempat, memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memproses perizinan mereka di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Program pelayanan *one stop service* ini mengacu pada prinsip pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan; kesopanan; keramahan; serta kenyamanan. Hal ini dimaksudkan bahwa pelayanan *one stop service* yang mengacu pada prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dapat memberikan pelayanan, khususnya pelayanan SIUP bagi masyarakat kalangan usaha di Yogyakarta untuk memperoleh layanan yang mudah, cepat, transparan dan nyaman. Nantinya keberhasilan atas penyelenggaraan manajemen pelayanan *one stop service* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP yang mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan ini ditandai dengan adanya kepuasan yang diterima pengguna layanan SIUP.

Gambar 2.1

## Skema Kerangka Pemikiran

Manajemen Pelayanan *One Stop Service* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Kenari 56 Yogyakarta 55165, Telp. (0274) 514443, 515865, 515866, 562682. Dalam penelitian ini Penulis memilih lokasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta didasarkan pada suatu pertimbangan sebagai berikut:

1. Dinas Perizinan sebagai instansi yang menerbitkan izin untuk masyarakat selalu mendapat sorotan negatif dari publik dalam memberikan pelayanan.
2. Adanya komitmen yang serius disertai langkah konkret dari Pemerintah Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perizinan kepada masyarakat melalui *one stop service (OSS)*.

##### **2. Jenis Penelitian**

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu pendekatan yang berusaha untuk memberikan gambaran mengenai berbagai hal yang ada menjadi bahan penelitian dengan cara menggali, mendalami, menemukan fakta-fakta dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi untuk kemudian dipaparkan melalui penafsiran dan dianalisa menggunakan penelitian kualitatif.

Menurut Denzin dan Lincoln dalam Lexy J. Moeleong (2012 : 7) penelitian kualitatif merupakan penelitian atas dasar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan menggunakan berbagai metode yang ada (Lexy J.

Moeleong, 2012:5). Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana manajemen pelayanan *one stop service* (OSS) pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan penerbitan SIUP mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik. Sebagian besar data yang ada berupa kata-kata, namun ada pula data berupa angka. Data-data yang terkumpul ini dianalisis sesuai dengan apa yang ditemui di lapangan.

### 3. Sumber Data Penelitian

#### 1. Sumber Data

Sutopo (2003 : 49-54) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif sumber datanya dapat berupa manusia (informan), peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, beragam gambar, rekaman, dokumen, dan arsip. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### a) Data Primer.

Data yang diperoleh melalui penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung pada obyek penelitian yang bersangkutan untuk memperoleh data. Data ini diperoleh secara langsung dari para informan melalui wawancara dengan pihak yang berkompeten.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
2. Sekretaris Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
3. Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

4. Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
5. Petugas Pelayanan SIUP pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
6. Masyarakat/pemohon izin SIUP pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dimana data tersebut dapat diperoleh dari literatur-literatur yang relevan, dokumen (meliputi, perda, jurnal), arsip (meliputi, jumlah pemohon izin SIUP, jumlah SIUP yang diterbitkan berdasarkan tahun).

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Sutopo (2003 : 58) menjelaskan strategi pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dapat dikelompokkan ke dalam dua cara, yaitu metode atau teknik pengumpulan data yang bersifat interaktif (wawancara, observasi berperan, dan focus group discussion) dan non interaktif (kuesioner, mencatat dokumen atau arsip, dan juga observasi tak berperan). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi :

a. Wawancara

Pengumpulan informasi dari sumber data ini memerlukan teknik wawancara, dalam penelitian kualitatif khususnya dilakukan dalam bentuk wawancara mendalam dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada informan. Disini peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai kegiatan bertanya lebih terarah. Penulis melakukan wawancara dengan informan yang

dirasa berkompeten dan tahu menahu mengenai objek penelitian. Wawancara tersebut penulis lakukan dengan:

1. Drs. Heri Karyawan, selaku Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
  2. Drs. Hardono, selaku Sekretaris Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
  3. Agus Arifin, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
  4. Golkari Made Yulianto S.sos, selaku Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
  5. Subarkah Bayu Aji, Nurvita Maharani, Diah Ajeng Prabandari, selaku petugas pelayanan izin SIUP pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
  6. Masyarakat pemohon izin SIUP pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
- b. Observasi

Sutrisno Hadi berpendapat bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematika fenomena-fenomena yang diselidiki (Sutrisno Hadi, 1987 : 136). Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, dan benda, serta rekaman gambar (Sutopo, 2003 : 64). Spradley dalam Sutopo, (2003:68) menjelaskan bahwa pelaksanaan teknik dalam observasi dapat dibagi menjadi dua, yaitu (1) tak berperan sama sekali, (2) observasi berperan, yang terdiri dari : berperan pasif, berperan aktif, dan berperan penuh (Sutopo, 2003 : 65). Dalam penelitian mengenai manajemen pelayanan *one stop service* (OSS) pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP yang



mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan, peneliti menggunakan observasi berperan pasif. Observasi berperan pasif yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dengan mendatangi lokasi tetapi tidak sama sekali berperan sebagai apapun selain sebagai pengamat pasif, namun hadir dalam konteksnya. Pada observasi berperan pasif ini, peneliti mendatangi lokasi penelitian, yaitu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, kemudian mengamati mekanisme pelayanan yang diberikan pada Dinas Perizinan, khususnya pelayanan permohonan SIUP tanpa ikut mengambil peran didalamnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bahan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu (Sutopo, 2003 : 54). Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan, dan mempelajari dokumen yang relevan dengan penelitian ini berupa peraturan walikota Yogyakarta tentang fungsi, rincian tugas dan tata kerja dinas perizinan kota Yogyakarta, dokumen-dokumen tentang profil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, brosur-brosur tentang tata cara pemohon mencari SIUP, dan literatur lainnya.

## 5. Metode Penarikan Sampel

Cara yang dilakukan dalam menggunakan purposive sampling ini adalah peneliti memilih narasumber yang dianggap mengetahui tentang informasi yang diperlukan peneliti dalam penelitiannya. Dalam penelitian ini informasi berasal dari dalam instansi yakni aparat yang dianggap bisa

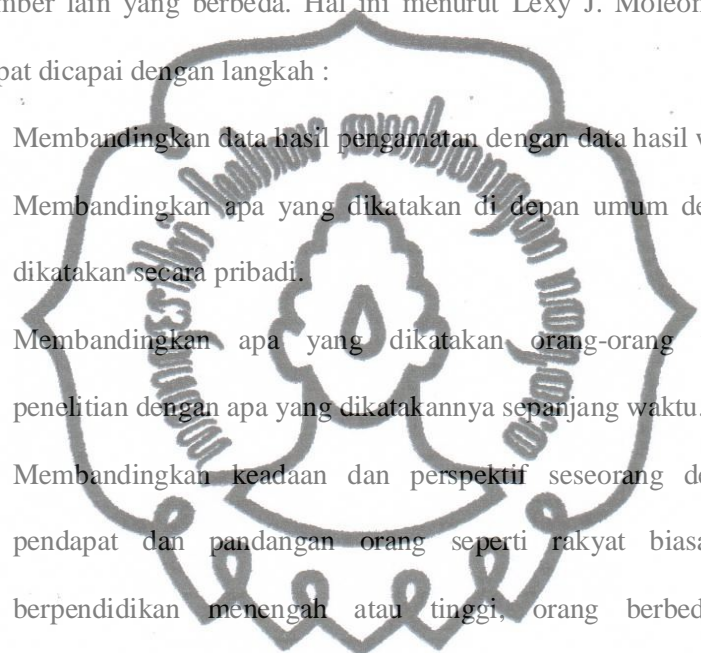
memberikan informasi yang dibutuhkan. Informan yang dipilih oleh penulis adalah Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Sekretaris Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Petugas Pelayanan izin SIUP Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, serta masyarakat Pemohon izin SIUP pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Keenam informan tersebut yang dianggap mengetahui tentang informasi yang berkaitan dengan penelitian manajemen pelayanan *one stop service (OSS)* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta.

#### 6. Validitas Data

Peneliti dalam menentukan keabsahan data atau validitas data, menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan yang lain untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Patton dalam Sutopo (2003:78) menyatakan bahwa ada empat macam teknik triangulasi, yaitu triangulasi data, triangulasi peneliti, triangulasi metodologis, dan triangulasi teoritis.

Dalam penelitian manajemen pelayanan *one stop service (OSS)* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP menggunakan triangulasi data, yaitu dalam mengumpulkan data menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Artinya, data yang sama atau sejenis, akan lebih

mantap kebenarannya bila digali dari beberapa sumber yang berbeda. Dengan demikian apa yang diperoleh dari sumber yang satu, bisa lebih teruji kebenarannya bila dibandingkan dengan data sejenis yang diperoleh dari sumber lain yang berbeda. Hal ini menurut Lexy J. Moleong (2012 : 330) 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 berbeda, dan orang pemerintahan.
  - e) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Berdasarkan langkah di atas maka pengumpulan data dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dari berbagai sumber yang berbeda yang tersedia, jadi data yang satu akan dikontrol oleh data yang lain dari sumber yang berbeda.

## 7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan pada saat pengumpulan data. Pada proses analisisnya akan dilakukan dengan model analisis interaktif. Dalam model ini tiga komponen analisisnya yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan, aktivitasnya dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai sebuah siklus. Dalam melaksanakan proses ini, peneliti aktivitasnya tetap bergerak di antara komponen analisis dengan pengumpulan datanya. (Sutopo, 2002:94).

### 1. Reduksi data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang ada. Berfungsi untuk mempertegas, memperpendek, dan membuang hal-hal tidak penting atau tidak diperlukan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan dari catatan data yang diperoleh dari lapangan, yaitu data wawancara dengan pihak-pihak terkait mengenai manajemen pelayanan *one stop service* (OSS) pada dinas perizinan Kota Yogyakarta dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Selanjutnya, data dan informasi yang tidak berhubungan atau tidak memiliki kontribusi dalam penelitian ini akan dihilangkan.

Dalam penelitian ini setelah data diperoleh dari Kepala Dinas Perizinan, Sekretaris Dinas Perizinan, Kasubbag Umum dan Kepegawaian,

Kepala Bidang Pelayanan, dan Masyarakat penggunaan pelayanan izin SIUP akan diseleksi, diambil data-data yang sekiranya diperlukan dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana manajemen pelayanan *one stop service* (OSS) pada dinas perizinan Kota Yogyakarta dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

## 2. Sajian Data

Data yang telah terkumpul disajikan dalam sistematika atau struktur yang baik, sehingga mudah dimengerti dan dapat mempermudah pengambilan kesimpulan. Penyajian data harus sesuai dengan rumusan masalah yang telah diajukan, sehingga mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian dan dengan demikian akan mampu membantu penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Di mana peneliti menggambarkan kesederhanaan pelayanan, kejelasan pelayanan, kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, tanggungjawab pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan; kesopanan; dan keramahan pelayanan, serta kenyamanan pelayanan berdasarkan prinsip pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003.

### 3. Penarikan simpulan/verifikasi

Setelah data disajikan dalam bentuk yang sistematis sehingga mempermudah untuk memahaminya maka setelah itu dapat ditarik sebuah kesimpulan yang sesuai dengan penelitian tersebut. Kesimpulan yang diambil ini dapat dicocokkan kembali dengan data yang diperoleh atau pada tahap reduksi data lagi, apakah kesimpulan yang diambil sudah sesuai atau belum.

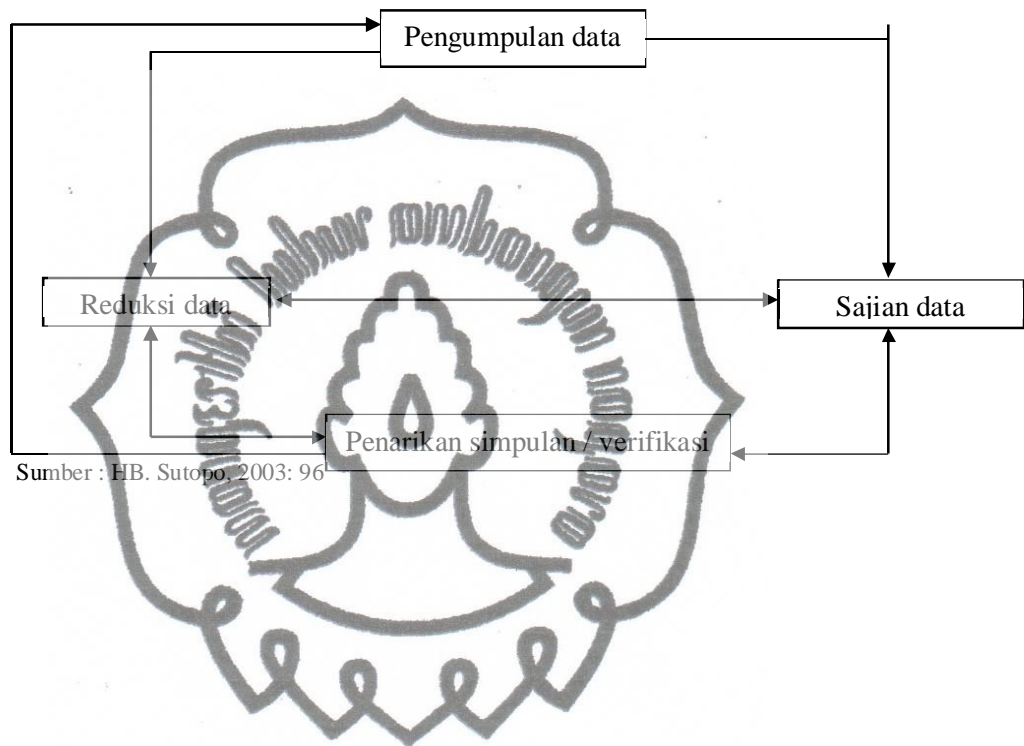
Dalam penelitian ini setelah mengumpulkan data, mereduksi, menyajikan, dan menganalisisnya, dapat ditarik suatu kesimpulan yang menjawab rumusan masalah atau yang menggambarkan manajemen pelayanan *one stop service* (OSS) pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan yang diterapkan, yaitu kesederhanaan pelayanan, kejelasan pelayanan, kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, tanggungjawab pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan; kesopanan; dan keramahan pelayanan, serta kenyamanan pelayanan.

Proses dari reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan ini terus berputar menjadi sebuah siklus dan membentuk analisis interaktif. Bila digambarkan dalam skema adalah sebagai berikut:



**Gambar 3.1**

**Model Analisis Interaktif**



Sumber : EB. Sutopo, 2003: 96

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI DAN HASIL PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Pembentukan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan SE Mendagri No. 503/125/PUOD tahun 1997 perihal Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perijinan di Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dengan Keputusan Walikota Yogyakarta No 01 tahun 2000 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Yogyakarta. Lembaga UPTSA hanya merupakan *front office* sedangkan untuk proses perizinannya tetap di instansi / Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis. untuk operasional UPTSA, ditunjuk koordinator UPTSA yang diberi tunjangan daerah dan disetarakan dengan eselon III B sedangkan sekretaris UPTSA disetarakan dengan Eselon IV B. Jenis pelayanan yang ada di UPTSA adalah HO, TDI, TDG, SIUP, IMBB, SAL, SAK, In-gang, IPPT, IPL, sewa alat berat, dll.

Kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Perizinan meliputi pemberian izin, penolakan izin, pencabutan izin, legalisasi izin, duplikat izin dan pengawasan izin. Sedangkan jenis pelayanan pada Dinas Perizinan berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 09 Tahun

2007 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta ada 35 jenis izin mengacu pada Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No 10 Tahun 2008 tentang pembentukan, susunan, kedudukan dan tugas pokok dinas daerah.

## **2. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Visi dan Misi**

### **a. Kedudukan Dinas Perizinan Yogyakarta**

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merupakan kantor pelayanan perizinan satu pintu. Dinas Perizinan adalah lembaga pelayanan daerah yang kedudukannya dibawah Pemerintah Kota dan bertanggungjawab langsung kepada Walikota. Dinas Perizinan dipimpin seorang Kepala yang bertanggungjawab atas sebagian kewenangan yang dilimpahkan kepadanya. Pertanggungjawaban disampaikan oleh Kepala melalui Sekretaris Daerah kepada Walikota.

### **b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mempunyai tugas pokok yaitu melayani masyarakat umum dibidang perijinan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dan untuk meyelenggarakan tugas pokok tersebut (Dinas Perizinan) mempunyai fungsi : menerima berkas-berkas pengajuan ijin, memproses perijinan.

### **c. Visi dan Misi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**

#### **i. Visi Dinas Perizinan**

Terwujudnya pelayanan yang pasti dalam biaya, waktu, persyaratan dan akuntabel di bidang perizinan.

#### ii. Misi Dinas Perizinan

- Mewujudkan pelayanan internal
- Meningkatkan SDM yang berkualitas
- Melaksanakan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya
- Melaksanakan pengawasan dan penyelesaian pengaduan perizinan serta advokasi
- Melaksanakan pengelolaan data dan sistem informasi
- Melaksanakan Pengkajian perizinan/regulasi dan pengembangan kinerja.

### 3. Susunan Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dipimpin oleh seorang Kepala Dinas. Kepala Dinas tersebut membawahi seorang sekretaris dan empat kepala bidang, yang terdiri dari kepala bidang pelayanan, kepala bidang data dan sistem informasi, kepala bidang pengawasan dan pengaduan serta kepala bidang regulasi dan pengembangan kinerja. Sekretaris sendiri membawahi tiga kepala sub bagian yaitu kepala sub bagian umum dan kepegawaian, kepala sub bagian keuangan dan kepala sub bagian administrasi data dan pelaporan. Sementara masing masing kepala bidang membawahi kepala seksi. Seperti kepala bidang pelayanan membawahi kepala seksi advis planning dan administrasi perizinan serta kepala seksi

koordinasi lapangan dan penelitian, kepala bidang data dan sistem informasi membawahi kepala seksi data dan kepala seksi sistem informasi, kepala bidang pengawasan dan pengaduan membawahi kepala seksi pengawasan serta kepala seksi pengaduan perizinan dan advokasi, dan yang keempat adalah kepala bidang regulasi dan pengembangan kinerja yang membawahi kepala seksi pengembangan kinerja dan kepala seksi regulasi. Masing-masing kepala sub bagian dan kepala seksi tersebut membawahi staff yang ada di bawahnya. Masing-masing individu/karyawan yang menduduki posisi tersebut di atas bekerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Susunan organisasi Dinas Perizinan Yogyakarta, terdiri dari :

a. Kepala Dinas Perizinan Yogyakarta, mempunyai rincian tugas :

1. Menjaga dan memperbaiki efektivitas dan kinerja Dinas Perizinan.
2. Mengesahkan kebijakan dan sasaran mutu Dinas Perizinan.
3. Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk penerapan, pemeliharaan, dan perbaikan.
4. Menetapkan uraian tugas masing-masing karyawan.
5. Memimpin rapat tinjauan manajemen.

b. Sekretariat Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, mempunyai rincian tugas :

1. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;
2. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kegiatan sekretariat;
3. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;
4. Menyelenggarakan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;
5. Mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan Dinas;
6. Mengkoordinasikan upaya pemecahan masalah Dinas;
7. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja Dinas;
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sekretariat, terdiri dari :



- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Sub Bagian Keuangan;
- c. Sub Bagian Administrasi Data dan Pelaporan.

(a) Sub Bagian Umum mempunyai rincian tugas :

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan urusan umum dan kepegawaian;
- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan Sub Bagian;
- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan umum dan kepegawaian;
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

(b) Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas :

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan urusan keuangan;

- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Sub Bagian;

- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan keuangan;

- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

(c) Sub Bagian Administrasi Data dan Pelaporan mempunyai rincian tugas :

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan urusan administrasi data dan pelaporan;

- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Sub Bagian;

- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan administrasi data dan pelaporan;

- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

c. Bidang Pelayanan mempunyai rincian tugas :

1. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan pelayanan perizinan;

2. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan perizinan;

3. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pelaporan kegiatan dan anggaran bidang;

4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Pelayanan, terdiri dari :

a. Seksi Advis Planing dan Administrasi Perizinan

b. Seksi Koordinasi Lapangan dan Penelitian

(a) Seksi Advis Planing dan Administrasi Perizinan, mempunyai rincian tugas :

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan advis planning dan administrasi perizinan;

- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, melaporkan kegiatan dan anggaran seksi;

- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya.

- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

(b) Seksi Koordinasi Lapangan dan Penelitian, mempunyai rincian tugas :

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan koordinasi dan penelitian lapangan.

- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, melaporkan kegiatan dan anggaran seksi;

- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya.

- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

d. Bidang Data dan Sistem Informasi mempunyai rincian tugas :

1. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan data dan sistem informasi perizinan;
2. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan data dan sistem informasi perizinan;
3. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pelaporan kegiatan anggaran Bidang;
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Data dan Sistem Informasi, terdiri dari :

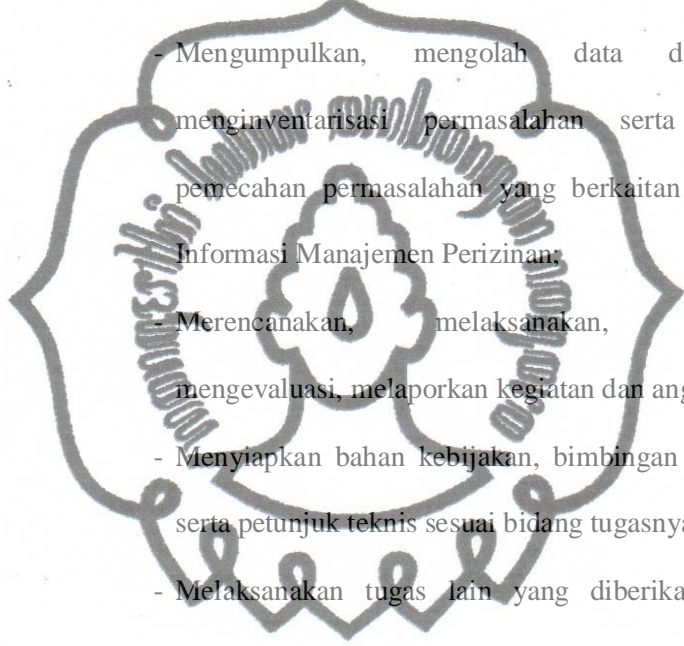
- a. Seksi Data
- b. Seksi Sistem Informasi

(a) Seksi Data mempunyai rincian tugas :

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan data perizinan;
- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, melaporkan kegiatan dan anggaran seksi;

- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya;
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

(b) Seksi Sistem Informasi :

- 
- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Perizinan;
  - Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, melaporkan kegiatan dan anggaran seksi;
  - Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya;
  - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

e. Bidang Pengawasan dan Pengaduan Perizinan mempunyai rincian tugas :

1. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan pengawasan dan pengaduan perizinan;
2. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pelaporan kegiatan dan anggaran bidang;



3. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengawasan dan pengaduan perizinan;
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Pengawasan dan Pengaduan, terdiri dari :

- a. Seksi Pengawasan
- b. Seksi Pengaduan Perizinan dan Advokasi

(a) Seksi Pengawasan mempunyai rincian tugas :

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pengawasan perizinan;
- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, melaporkan kegiatan dan anggaran seksi;
- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya;
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

(b) Seksi Pengaduan Perizinan dan Advokasi mempunyai tugas

:

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pengaduan dan advokasi perizinan;
- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, melaporkan kegiatan dan anggaran seksi;
- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya;
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

f. Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja mempunyai rincian tugas :

1. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan regulasi dan pengembangan kinerja;
2. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan regulasi dan pengembangan kinerja;
3. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi pelaporan kegiatan dan anggaran bidang;
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja, terdiri dari :

a. Seksi Regulasi

b. Seksi Pengembangan Kinerja

(a) Seksi Regulasi mempunyai rincian tugas :

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan masalah yang berkaitan dengan regulasi perizinan;
- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, melaporkan kegiatan dan anggaran seksi;
- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya;
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

(b) Seksi Pengembangan Kinerja mempunyai rincian tugas:

- Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pengkajian peraturan dan pengembangan perizinan;

- Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, melaporkan kegiatan dan anggaran seksi;
- Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya;
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

*(Gambar bagan struktur organisasi terlampir pada lampiran)*

#### 4. Kepegawaian Dinas Perizinan Yogyakarta

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

menghadapi beberapa persoalan, terutama keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Dari total kebutuhan 106 pegawai, baru terpenuhi 98 pegawai dengan komposisi 84 pegawai tetap dan 22 pegawai honorer. Dari 84 pegawai tetap, 5 diantaranya akan pensiun di tahun 2013.

#### **5. Pelayanan Izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**

Layanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Perizinan meliputi:

1. Izin IMB
2. Izin Penelitian
3. Izin Gangguan/HO
4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
5. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
6. Surat Izin Jasa Konstruksi (SIUJK)
7. Tanda Daftar Usaha Kepariwisata
8. Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Non Formal
9. Izin Angkutan
10. Izin Pengeboran Dan Pengambilan Air Bawah Tanah
11. Izin Ingang
12. Izin Saluran Air Limbah/ Kotor/Sal/Sak
13. Izin Penyambungan Saluran Air Hujan/Sah
14. Izin Eksplorasi Air Bawah Tanah
15. Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah
16. Izin Penurapan Dan Pengambilan Mata Air

17. Tanda Daftar Gudang (TDG)
18. Izin Usaha Industri Dan Tanda Daftar Industri
19. Izin Juru Bor Air Bawah Tanah
20. Izin Siup Minuman Beralkohol
21. Izin Praktek Kerja Lapangan
22. Izin Kuliah Kerja Nyata
23. Izin Pemakaman
24. Izin Salon Kecantikan
25. Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Formal
26. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T)
27. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)
28. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
29. Izin Penyedia Jasa Pekerja/Buruh
30. Izin Penjual Daging
31. Izin Pengusaha Penggilingan Daging
32. Izin Pengusaha Penyimpanan Daging
33. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)
34. Izin Penyelenggaraan Reklame Untuk Papan Nama Usaha/Profesi  
Yang Melekat Bangunan Tempat Usaha

Sementara itu, terdapat enam loket di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, di mana masing-masing loket tersebut terdapat petugas yang akan melayani



pemohon izin. Masing-masing loket mempunyai fungsi yang berbeda-beda sesuai dengan peruntukannya. Berikut rinciannya:

1. Locket satu (I) meliputi:

- a. Izin Membangun Bangunan (IMB)
- b. Izin In Gang
- c. Izin Saluran Air Limbah (SAL)
- d. Izin Saluran Air Hujan (SAH)
- e. Izin Air Bawah Tanah (ABT)
- f. izin Pengelolaan Pemakaman

2. Locket dua (II) meliputi:

- a. Izin Gangguan (HO)
- b. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- c. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)
- d. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T)
- e. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)
- f. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)

3. Locket tiga (III) meliputi:

- a. Izin Usaha Industri (IUI) dan Tanda Daftar Industri (TDI)
- b. Tanda Daftar Gudang (TDG)
- c. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- d. Izin Salon Kecantikan
- e. Izin Penyedia Jasa Pekerja/Buruh

- f. Izin Penjual Daging
- g. Izin Pengusaha Penggilingan Daging
- h. Izin Pengusaha Penyimpanan Daging
- i. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)
- 4. Loker empat (IV), meliputi:
  - a. Izin Penelitian
  - b. Izin Praktek Kerja Lapangan (PKL)
  - c. Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)
- 5. Loker lima (V) meliputi:
  - a. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
  - b. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
  - c. Izin Usaha Angkutan
  - d. Izin Pendidikan Formal (PF)
  - e. Izin Pendidikan Non Formal (PNF)
- 6. Loker enam (VI) meliputi:
  - a. Pengambilan izin
  - b. Pengisian IKM

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perizinan Yogyakarta mempunyai peralatan yang mendukung proses pelayanan yang antara lain dapat diketahui dari data inventaris barang yaitu sebagai berikut :

1. Ruang Kepala

**Tabel 4.1**  
**Inventaris Ruang Kepala**

No.	Nama Barang	Jumlah	Keadaan
1.	AC Ruangan	1	Baik
2.	Gambar Presiden	1	Baik
3.	Gambar Wapres	1	Baik
4.	Meja Kerja	1	Baik
5.	Kursi Kerja	1	Baik
6.	Gambar Burung Garuda	1	Baik
7.	Kursi Tamu	1	Baik
8.	Meja Panjang	1	Baik
9.	Meja Telepon	1	Baik
10.	Telepon	1	Baik

*Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*

## 2. Ruang Staff

**Tabel 4.2**  
**Inventaris Ruang Staff**

No.	Nama Barang	Jumlah	Keadaan
1.	Meja Kerja	96	Baik
2.	Kursi Kerja	96	Baik
3.	AC Ruangan	9	Baik
4.	Mobil Dinas (Toyota Kijang)	2	Baik
5.	Layar Computer	9	Perlu Perbaikan
6.	Printer Canon	9	Baik
7.	Meja Komputer	9	Baik
8.	Scanner	9	Baik
9.	Mesin Ketik Manual	8	Baik
10.	CPU	9	Baik
11.	Meja Telepon	4	Baik
12.	Almari	20	Baik
13.	Mesin Foto Copy	1	Baik
14.	Speaker Pemanggil	1	Baik

Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

## 3. Ruang Tunggu

Tabel 4.3

Inventaris Ruang Tunggu

No.	Nama Barang	Jumlah	Keadaan
1.	TV 21" LED	1	Baik
2.	Kursi Panjang	8	Baik
3.	AC	2	Baik
4.	Tempat Majalah/Koran/Buletin	2	Baik
5.	Tempat Leaflet	2	Baik

Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

## 6. Mekanisme Pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

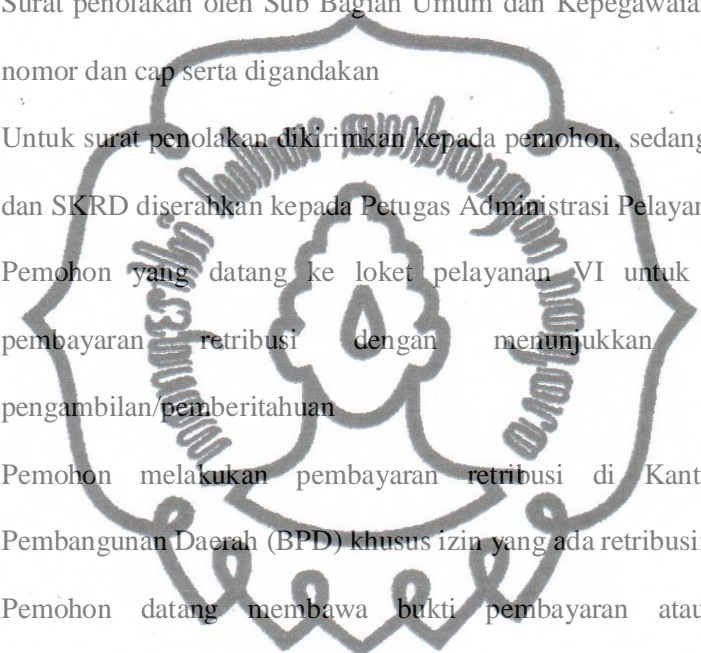
## 1. Izin

- a. Pemohon mengisi blangko/formulir pendaftaran (yang diperoleh di Dinas Perizinan atau mendownload dari situs [perizinan.jogjakota.go.id](http://perizinan.jogjakota.go.id)) sesuai dengan izin yang dimohonkan dengan dilengkapi persyaratan yang ditentukan. Khusus untuk pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Gangguan (HO) yang diprediksikan sedang sampai besar sebelum

- mengajukan izin seyogyanya dikonsultasikan terlebih dahulu pada petugas Advis Planning berkaitan dengan aspek tata ruang dan dampak lingkungan.
- b. Pemohon datang ke Dinas Perizinan dan mengambil nomor urut melalui *touch-screen* (perangkat monitor komputer dengan sistem layar sentuh)
- c. Pemohon akan dipanggil sesuai dengan nomor urut dan diarahkan pada loket pelayanan sesuai izin yang dimohonkan
- d. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke loket pelayanan sesuai izin yang dimohonkan
- e. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan, bila dinyatakan telah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon.
- f. Petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan
- g. - Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Ka. Seksi *Advice Planning* dan Administrasi Perizinan
- Untuk izin yang memerlukan penelitian lapangan:
- a. Berkas permohonan diserahkan kepada Seksi Koordinasi Lapangan dan Penelitian
- b. Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan ke lokasi. Jadwal waktu penelitian lapangan diberitahukan kepada pemohon pada saat pendaftaran



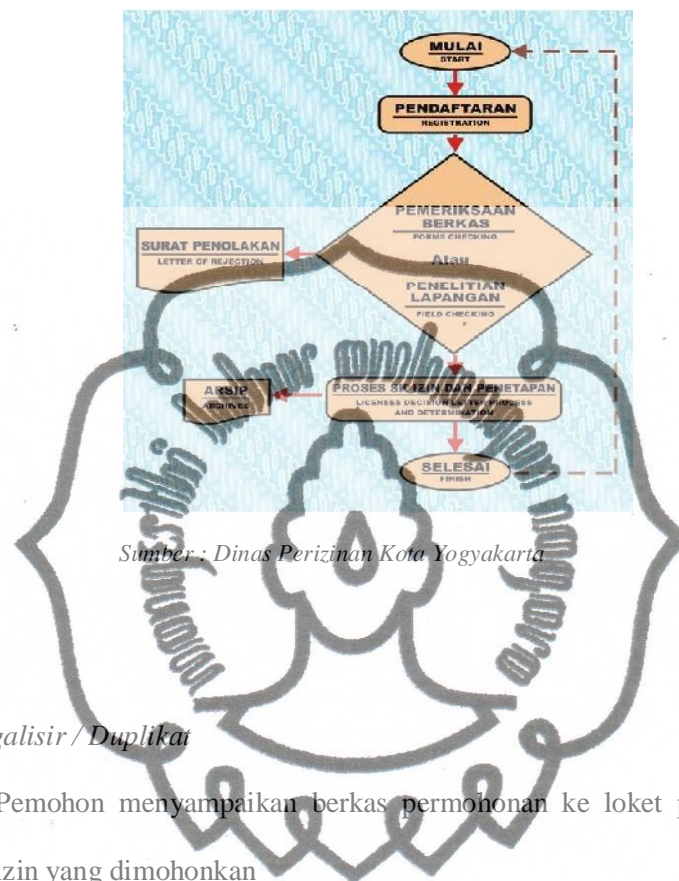
- c. Hasil penelitian lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan ditandatangani petugas/tim penelitian lapangan dan pemohon
- d. Berdasarkan hasil penelitian lapangan. Kepala Seksi Koordinasi Lapangan dan Penelitian mengadakan rapat koordinasi dengan petugas/tim penelitian lapangan dan apabila diperlukan melibatkan instansi terkait (untuk kasus-kasus tertentu)
- e. Rapat koordinasi akan memutuskan permohonan ditolak atau permohonan disetujui
- f. Untuk izin yang ada retribusinya, oleh Kepala Seksi Koordinasi Lapangan dan Penelitian dibuatkan penetapan retribusi perizinan
- g. Berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian dan penetapan retribusinya diserahkan ke Kepala Seksi *Advice Planning* dan Administrasi Pelayanan
- h. Kepala Seksi *Advice Planning* dan Administrasi Pelayanan Perizinan membuat draft surat penolakan untuk permohonan yang ditolak, sedang permohonan yang disetujui dibuatkan draft penetapan izin dan untuk izin yang ada retribusinya dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD). Selain itu untuk permohonan yang disetujui dibuatkan surat pemberitahuan pembayaran retribusi (izin yang ada retribusinya) dan pengambilan izin. Surat tersebut di atas setelah ditandatangani oleh Sekretaris, disampaikan kepada pemohon.

- 
- i. Draft penolakan atau penetapan izin dan SKRD setelah dicermati dan diparaf oleh Kepala Bidang Pelayanan kemudian disampaikan ke Kepala Dinas untuk ditandatangani
  - j. Surat penolakan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dicatat, diberi nomor dan cap serta digandakan
  - k. Untuk surat penolakan dikirimkan kepada pemohon, sedang penetapan izin dan SKRD diserahkan kepada Petugas Administrasi Pelayanan
  - l. Pemohon yang datang ke loket pelayanan VI untuk dibuatkan slip pembayaran retribusi dengan menunjukkan tanda bukti pengambilan/pemberitahuan
  - m. Pemohon melakukan pembayaran retribusi di Kantor Kas Bank Pembangunan Daerah (BPD) khusus izin yang ada retribusinya.
  - n. Pemohon datang membawa bukti pembayaran atau tanda bukti pengambilan untuk mengambil izin di loket pengambilan izin.
  - o. Pemohon (baik terhadap izin yang harus membayar retribusi maupun tidak perlu membayar retribusi) diberikan blanko Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk diisi dan diserahkan kembali kepada petugas loket VI.

Apabila digambarkan, mekanisme izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tersebut di atas adalah sebagai berikut:

#### **Gambar 4.1**

#### **Mekanisme Izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**



## 2. Legalisir / Duplikat

- Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke loket pelayanan sesuai izin yang dimohonkan
- Setelah diteliti oleh petugas pelayanan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon
- Petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan, kemudian diserahkan ke Bidang Data dan Sistem Informasi
- Legalisir izin ditandatangani Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi  
-Duplikat izin diperlukan penelitian lapangan dengan prosedur:

- a. Berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Koordinasi Lapangan dan Penelitian
  - b. Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan ke lokasi. Jadwal waktu penelitsn lapangan lebih dulu diberitahukan kepada pemohon
  - c. Hasil peninjauan lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan ditandatangani Petugas/Tim Penelitian lapangan dan pemohon
  - d. Berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian diserahkan ke Kepala Bidang Data dan Siatem Informasi
  - e. Apabila izin masih sesuai dengan kondisi yang ada maka duplikat izin diterbitkan
  - f. Apabila izin tidak sesuai dengan kondisi yang ada maka permohonan duplikat izin ditolak dengan surat penolakan yang ditandatangani oleh Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi
- e. Sekretariat menyampaikan surat pemberitahuan pengambilan legalisir/duplikat untuk permohonan yang disetujui atau surat penolakan untuk permohonan yang ditolak kepada pemohon
- f. Pemohon datang membawa bukti untuk mengambil legalisir/duplikat
- Apabila digambarkan, mekanisme legalisir/duplikat di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.2**

### Mekanisme legalisir/duplikat di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta



Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

#### 1. Pengaduan

##### a. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan lewat:

- Surat, kepada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
- UPIK: [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id) atau sms: 2740 atau 08122780001
- Email: [perizinan@jogjakota.go.id](mailto:perizinan@jogjakota.go.id)
- Hotline sms nomor: 081227625000
- Kotak Saran di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
- Lisan, langsung ke Bidang Pengawasan dan Pengaduan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta atau Telepon Nomor: (0274) 514448, 515865, 515866, pesawat 324
- Touch screen di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

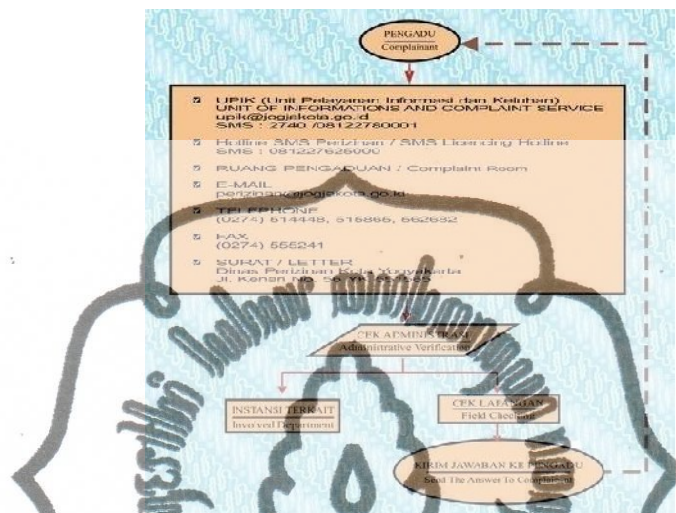
- b. Pengaduan melalui surat, internet dan kotak saran dicatat oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, kemudian disampaikan ke Bidang Pengawasan dan Pengaduan Perizinan. Sedang pengaduan yang disampaikan lewat touch screen dan lisan baik langsung maupun telepon ke Bidang Pengawasan dan Pengaduan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dicatat oleh Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi.
- c. Pengaduan tersebut di atas kemudian disampaikan ke Kepala Dinas untuk dimohonkan disposisi.
- d. Pengaduan yang bisa diselesaikan Bidang Pengawasan dan Pengaduan, langsung ditanggapi. Sedang pengaduan yang memerlukan kajian, oleh Kepala Bidang Pengawasan dan Pengaduan diadakan rapat koordinasi dan peninjauan lokasi (apabila memerlukan penelitian lapangan).
- e. Hasil kajian oleh Kepala Seksi Pengaduan Perizinan dan Advokasi dibuatkan daftar jawaban, dan setelah dicermati dan diparaf oleh Kepala Bidang Pengawasan dan Pengaduan kemudian disampaikan ke Kepala Dinas untuk ditandatangani.
- f. Surat jawaban oleh Sub Bagian Umum dicatat, diberi nomor dan cap serta digandakan, kemudian dikirimkan kepada pemohon dan instansi terkait. Sedang pengaduan melalui internet, jawabannya melalui internet.

Apabila digambarkan, mekanisme pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.3**



## Mekanisme Pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta



Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

### 2. Layanan SMS Centre

Untuk memperoleh status proses perizinan sampai dimana prosesnya, melalui SMS nomor 081 2287 3000 dengan cara mengetik:

Status (spasi) No. Pendaftaran

Contoh:

Status 0765/IMBB-MB/TK/09/2011

Dengan SMS gateway, masyarakat mengetahui perkembangan status proses izin yang diajukan.

### 3. Penandatanganan Izin

Kepala Dinas Perizinan melimpahkan sebagian kewenangannya kepada Pejabat Eselon III untuk menandatangani perizinan, duplikat dan legalisasi kepada:

a. Sekretaris Dinas Perizinan meliputi

- Izin Penelitian
- Izin Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)

b. Kepala Bidang Pelayanan meliputi

- Izin Membangun Bangun Bangunan (IMBB)
- Izin In Gang
- Izin Saluran Air Limbah (SAL)
- Izin Saluran Air Hujan (SAH)
- Izin pembuatan jalan masuk (In-Gang)
- Surat Izin usaha perdagangan (SIUP) untuk golongan mikro dan kecil
- Perpanjangan izin tanda daftar perusahaan
- Daftar ulang izin usaha jasa konstruksi
- Izin reklame nama usaha/profesi
- Izin pemakaman
- Izin pengelolaan tempat pemakaman bukan umum (swasta)
- Izin pengelolaan krematorium milik swasta
- Izin pengelolaan tempat penyimpanan abu jenazah milik swasta
- Izin usaha salon kecantikan
- Izin penyedia jasa pekerja buruh
- Izin penjualan daging
- Izin pengusaha penggilingan daging dan

- Izin pengusaha penyimpanan daging

c. Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi

- Duplikat surat izin
- Legalisasi perizinan

4. Jam Pelayanan

**Tabel 4.4**  
**Waktu Pelayanan**

Hari	Jam Pelayanan
Senin – Kamis	08.00 – 14.30
Jum'at	08.00 – 11.30 13.00 – 14.00

Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

5. Klinik Pelayanan Perizinan (KLIPPER)

KLIPPER merupakan salah satu wahana untuk menjembatani pemohon perizinan dengan Dinas Perizinan dalam rangka melayani permohonan izin khususnya izin Mendirikan Bangun-Bangunan (IMBB) dan Izin Gangguan/Hinder Ordonantie (HO) berkaitan dengan kendala syarat administrasi maupun teknis.

Beberapa pemohon perizinan ketika mencari informasi di loket pelayanan pada saat akan mendaftarkan permohonan izinnya kadang kala menghadapi permasalahan berkaitan dengan belum terpenuhinya syarat

administratif, tata ruang, jenis usaha, dokumen lingkungan dan lain-lain bila dikaitkan dengan persyaratan perizinan secara normatif yang diatur dalam perundang-undangan serta penjelasan yang disampaikan oleh petugas counter pelayanan (petugas *advice planning* maupun petugas pelayanan IMBB dan/atau izin gangguan, sehingga dimohonkan tidak diproses lebih lanjut.

Untuk mengisi hal ini, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta memberi kesempatan kepada masyarakat pemohon izin yang mengalami kendala tersebut untuk berkonsultasi melalui wahana KLIPPER.

KLIPPER merupakan lembaga fungsional yang langsung dikoordinir oleh Kepala Dinas Perizinan dengan personil pejabat struktural maupun staf yang dipandang mampu dan dapat pula mengundang instansi/SKPD lain guna memberikan saran/masukan berkaitan dengan materi izin yang dimohonkan oleh masyarakat.

#### 6. *Touch Screen*

*Touch screen* adalah suatu perangkat digital yang merupakan layar sentuh LCD, di mana pada aplikasinya sudah terdapat fungsi mouse, keyboard, dan layar yang menjadi satu alat ini untuk meningkatkan pelayanan informasi, biasanya perangkat informasi ini dipasang di bagian muka pelayanan.

Informasi yang terdapat di dalam modul *touch screen* meliputi:

- a. Persyaratan dan prosedur perizinan
- b. Informasi suatu proses perizinan

c. Pengaduan dan keluhan pelayanan perizinan

d. Karcis antrian tunggu pelayanan

*Touch screen* terdiri dari:

a. *Touch Screen* Informasi

- Beranda

Untuk menampilkan menu utama berupa jenis izin

- Buku Tamu

Pada menu buku tamu, masyarakat dapat memberikan saran tentang pelayanan perizinan di Pemerintah Kota Yogyakarta

- Persyaratan

Pada menu persyaratan, masyarakat dapat memperoleh informasi tentang semua persyaratan izin yang dibutuhkan

- Status proses

Pada menu status proses, masyarakat dapat mengecek proses izin yang sudah diajukan

- Keluhan

Pada menu keluhan, masyarakat dapat mengirimkan keluhan ke Dinas Perizinan tentang pelayanan

- Statistik

Pada menu statistik, masyarakat dapat melihat jumlah pertanyaan, saran, kritik, dll

b. *Touch Screen* Antrian

Digunakan untuk mengambil nomor antrian sesuai loket antrian yang terdiri:

- Loket I: IMB, In Gang, SAL, SAH, ABT, Izin Pengelolaan Pemakaman
- Loket II: Izin Gangguan, SIUP, SIUP-MB, IUP2T, IUPP, IUTM
- Loket III: TDI, TDG, STPW, TDP, Reklame, Salon Kecantikan, Penyedia Jasa Pekerja Buruh, Penjual Daging, Pengusaha Penggilingan dan Penyimpanan Daging.
- Loket IV: penelitian, PKL, KKL
- Loket V: TDUR, SIUJK, Angkutan, PNF, Pendidikan Formal
- Loket VI: Pengambilan Izin

#### 7. Petugas Penghubung

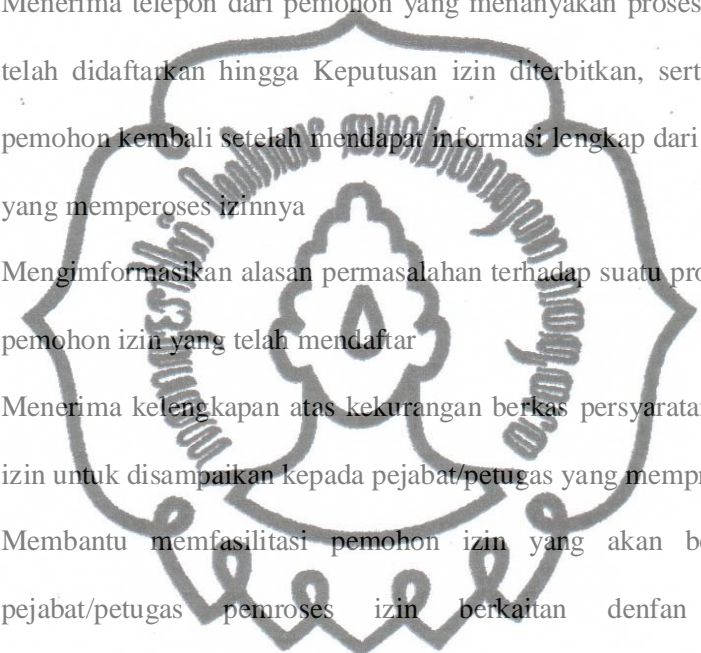
Petugas penghubung adalah karyawan Dinas Perizinan yang diberi tugas untuk menghubungkan antara Dinas Perizinan dengan pemohon yang telah mendaftarkan dan masih dalam proses penyelesaian perizinan.

Petugas Penghubung berwenang:

- a. Memberikan informasi dan tanggal pendaftaran kepada pemohon izin berkaitan dengan proses izin yang didaftarkan
- b. Eminta/menanyakan nomor tanda bukti dan tanggal pendaftaran kepada pemohon izn yang membutuhkan informasi

Petugas Penghubung mempunyai tugas:



- 
- a. Memberi informasi kepada pemohon izin yang datang langsung ke Dinas Perizinan dan izin yang telah/atau lewat telepon/SMS yang terkait dengan yang telah didaftarkan
  - b. Menerima telepon dari pemohon yang menanyakan proses perizinan yang telah didaftarkan hingga Keputusan izin diterbitkan, serta menghubungi pemohon kembali setelah mendapat informasi lengkap dari pejabat/petugas yang memproses izinnnya
  - c. Menginformasikan alasan permasalahan terhadap suatu proses izin kepada pemohon izin yang telah mendaftar
  - d. Menerima kelengkapan atas kekurangan berkas persyaratan dari pemohon izin untuk disampaikan kepada pejabat/petugas yang memproses izin.
  - e. Membantu memfasilitasi pemohon izin yang akan bertemu dengan pejabat/petugas pemroses izin berkaitan dengan permasalahan administratif/teknis izin dimohonkan
  - f. Membuat laporan rekapitulasi jumlah penelepon/SMS dari pemohon yang masuk ke handphone (HP) Petugas Penghubung berikut permasalahannya setiap bulan kepada Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja

Pola Kerja:

- a. Pemohon mendapatkan Nomor telepon Petugas Penghubung (sesuai jenis izin) dari Petugas Counter saat mendaftar izinnnya melalui resi pendaftaran

- b. Untuk memperoleh informasi, pemohon menghubungi petugas penghubung ke nomor HP petugas penghubung sesuai jenis izin yang dimohonkan
- c. Petugas penghubung mencari informasi melalui routing slip pada program Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pelayanan Dinas Perizinan sehingga diketahui permasalahan/hambatan proses perizinan. Bila informasi yang tersedia belum lengkap/jelas petugas penghubung harus segera menghubungi pejabat/petugas yang memprosesnya.
- d. Setelah informasi lengkap, petugas penghubung segera menghubungi pemohon ke nomor telepon yang digunakan tadi.

#### 8. Pelayanan Secara Paralel

Dengan pelayanan paralel maka berbagai jenis izin yang berkorelasi dapat dilayani dalam satu waktu dan persyaratan yang sama tidak perlu dilampirkan lagi untuk masing-masing jenis izin yang dimohonkan, misalnya : mengajukan permohonan Izin Gangguan/HO sekaligus mengurus SIUP dan TDP.

#### 9. *Advice Planing*

Dengan adanya *advice planning* pemohon izin dapat meminta layanan *advice planning* dalam rangka kepastian tata ruang dalam perencanaan izin bangunan dan jenis usaha yang diperkenankan. Misalnya, terdapat seseorang yang akan mendirikan usaha yang terletak di salah satu pinggir jalan yang berada di Kota

Yogyakarta. Pemohon tersebut dapat meminta informasi apakah pada masa yang akan datang akan dilakukan pelebaran jalan yang nantinya akan mengenai lahan yang digunakan untuk lahan usahanya tersebut atau tidak. Layanan ini tidak dipungut biaya.

#### 10. *Routing Slip*

Routing slip merupakan sarana pengendalian proses izin mulai pelayanan oleh petugas *front office* hingga penyerahan keputusan pemberian izin yang dilaksanakan baik secara manual maupun melalui dukungan teknologi informasi sehingga setiap tahapan pelayanan dapat terpantau.

#### 11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

IKM ini menggunakan empat belas unsur, yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan

6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Metode Pengolahan Data:

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap empat belas unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:  $\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$

Tabel 4.5

**Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

## **B. Manajemen Pelayanan Program One Stop Service pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam Menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian tentang manajemen pelayanan program *one stop service* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, yang

mencerninkan sejauhmana manajemen pelayanan program *one stop service* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut terdiri atas kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana & prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan; kesopanan & keramahan, kenyamanan. Namun, sebelum membahas prinsip-prinsip pelayanan tersebut akan dibahas mengenai Standar Operasional Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Yogyakarta.

### **1. Standar Operasional Pelayanan di Dinas Perizinan dalam menerbitkan SIUP**

Pada dasarnya standar operasional pelayanan ditetapkan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam rangka pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar terwujud manajemen pelayanan yang pasti dalam biaya, waktu, persyaratan, dan akuntabel di bidang perizinan. Hal ini berangkat dari Visi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yaitu mewujudkan Layanan yang Pasti dalam biaya, Waktu, Persyaratan dan Akuntabel di bidang perizinan. Standar Operasional Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan manajemen pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maksud ditetapkan standar operasional pelayanan perizinan untuk memberikan pedoman pelayanan, baik pemberi layanan maupun penerima pelayanan. Dinas Perizinan berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat dengan menggabungkan berbagai jenis



pelayanan yang dulunya terpisah-pisah di berbagai tempat/instansi. Penggabungan ini berarti memotong jalur brokrasi yang harus dilalui untuk memperoleh suatu izin. Dinas Perizinan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan proses pengelolaan mulai tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen perizinan dilakukan dalam satu tempat yang dikenal sebagai pelayanan satu pintu/pelayanan terpadu (*One Stop Service*). Penerapan Standar Operasional pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen manajemen pelayanan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal. Kualitas ini didasarkan perpaduan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penerapan Standar Operasional Pelayanan merupakan salah satu prinsip kerja Pelayanan *one stop service* agar penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat berjalan lebih baik. Dengan telah ditetapkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 tahun 2011 dan dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat maka perlu ditetapkan standar operasional pelayanan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

## **I. Jenis Pelayanan**

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merupakan perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dengan sistem *one stop service*. Dalam rangka kelancaran, ketertiban, dan kecepatan dalam pelayanan kepada masyarakat

pada Dinas Perizinan maka perlu adanya pendelegasian kewenangan pengelolaan administrasi perizinan kepada Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak Drs. Hardono selaku Sekretaris Dinas Perizinan Kota Yogyakarta :

“Dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 tahun 2008 maka Pendelegasian Kewenangan Pengelolaan Administrasi Perizinan kepada Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.” (Wawancara 17 Desember 2012).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang transparan, pasti, mudah, dan akuntabel maka Dinas Perizinan perlu menerapkan prinsip kerja berdasarkan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Pada dasarnya pelayanan umum yang dilakukan di Dinas Perizinan terdiri dari pelayanan perizinan, salah satunya yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pelayanan perizinan SIUP.

Setiap perusahaan yang melakukan usaha perdagangan di Yogyakarta wajib memiliki SIUP yang ditetapkan oleh Walikota Yogyakarta. Seperti yang diutarakan oleh Bapak Agus Arifin, SH selaku Sub Kepala bagian Umum dan Kepegawaian:

“SIUP tersebut wajib dimiliki oleh seluruh perusahaan yang melakukan usaha perdagangan di Yogyakarta. Golongan perusahaan kecil wajib memiliki SIUP kecil, golongan perusahaan menengah wajib memiliki SIUP menengah, dan golongan perusahaan besar wajib memiliki SIUP besar. Hal itu diwajibkan karena pengusaha tersebut nantinya mendapatkan perlindungan dalam rangka melakukan kegiatan usaha perdagangan sesuai SIUP yang dimiliki. Itu merupakan bukti kelegalan usaha mereka”. (Wawancara, 17 Desember 2012).

Perusahaan yang melakukan kegiatan perdagangan dibedakan dalam 3 (tiga) golongan usaha, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agus Arifin, SH, sebagai berikut:

“Golongan perusahaan yang melakukan kegiatan perdagangan dibedakan dalam 3 (tiga) golongan usaha, yaitu perusahaan kecil yang memiliki modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, kemudian yang kedua adalah golongan perusahaan menengah dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya diatas Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan yang terakhir adalah golongan perusahaan besar yang memiliki modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya diatas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha”. (Wawancara, 17 Desember 2012)

SIUP ini berlaku selama perusahaan menjalankan kegiatan usaha perdagangannya. Perusahaan yang memiliki SIUP tersebut wajib melakukan pendaftaran ulang setiap 5 (lima) tahun ditempat diterbitkannya SIUP.

## II. Dasar Hukum

Upaya peningkatan perekonomian di Daerah dilaksanakan dengan menitikberatkan pada pengembangan usaha berbasis potensi lokal sebagai wujud pelaksanaan dari semangat nilai-nilai otonomi daerah dan harus pula didukung oleh kepastian hukum dalam berusaha sehingga peran masyarakat dalam pembangunan melalui sektor perdagangan dapat berjalan secara

optimal. Dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M.DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan maka dalam melaksanakan kewenangan pemberian izin di bidang Usaha Perdagangan, Daerah mempunyai pedoman baik dalam tata cara pemberian izin maupun untuk menentukan besarnya tarif retribusi. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Drs. Hardono, selaku Sekretaris Dinas Perizinan sebagai berikut :

“SIUP ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2009. Dalam peraturan tersebut dijabarkan pula pasal demi pasal mengenai Ketentuan Umum, Golongan Perusahaan, Perizinan, Perubahan Perusahaan, Hak dan Kewajiban Pemilik SIUP, Sanksi Administrasi, Pembatalan izin, Pelaporan, Ketentuan Pidana, Penyidikan, Ketentuan Peralihan, Ketentuan Penutup. Kesemua hal tersebut dijelaskan pada pasal-pasal yang terdapat didalam aturan tersebut”. (Wawancara, 17 Desember 2012).

Bahwa untuk melaksanakan kewenangan pemberian izin dibidang usaha perdagangan di Kota Yogyakarta maka dibentuk Peraturan Daerah Kota Yogyakarta tentang Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang berpedoman pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M.DAG/PER/9/2007 tentang penerbitan surat izin usaha perdagangan, serta disesuaikan dengan situasi, kondisi dan potensi daerah yang diakomodir sebagai unsur muatan lokal sehingga diharapkan izin yang diterbitkan berdasarkan Peraturan Daerah ini memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan usaha perdagangan baik, usaha kecil, usaha menengah, usaha besar maupun

usaha yang dijalankan oleh perusahaan perseroan terbuka. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agus Arifin, SH, sebagai berikut :

“Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 tahun 2009 tentang SIUP ini dibuat dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M.DAG/PER/9/2007. Selain hal itu, peraturan daerah nomor 4 tahun 2009 ini dibuat untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan usaha perdagangannya, sehingga para pengusaha memiliki jaminan hukum”.  
(Wawancara, 17 Desember 2012)

Peraturan Daerah ini juga diharapkan memberikan kepastian dan perlindungan bagi kegiatan-kegiatan usaha kecil perorangan baik usaha kecil yang tidak berbentuk badan hukum atau persekutuan, usaha kecil yang usahanya diurus, dijalankan, atau dikelola sendiri oleh pemiliknya atau anggota keluarga atau kerabat terdekat maupun pedagang kaki lima/pedagang asongan dan pedagang keliling, dengan memberikan kepastian dan kemudahan dalam bentuk pengecualian dari kewajiban memiliki surat izin usaha perdagangan (SIUP) dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dalam Peraturan Daerah ini diharapkan kegiatan-kegiatan usaha kecil perorangan masyarakat Kota Yogyakarta bisa meningkat guna terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang lebih baik. Namun demikian, guna mendukung kepentingan bagi pengembangan kegiatan usaha kecil perorangan untuk memperoleh surat izin usaha perdagangan (SIUP) dengan persyaratan yang sangat mudah sehingga usaha kecil perorangan yang ingin memiliki izin dapat mengajukan permohonan berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Daerah Nomor 4 tahun



2009. Seperti penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Agus Arifin, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perizinan, sebagai berikut :

“SIUP ini berlaku untuk perusahaan yang berbentuk perseroan terbatas (PT), Perusahaan berbentuk Koperasi, Perusahaan Persekutuan, dan Perusahaan Perorangan. Yang kesemuanya tersebut telah dijelaskan dalam Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 dengan persyaratan-persyaratan yang ditentukan. SIUP ini wajib dimiliki oleh pengusaha yang telah disebutkan dalam Perda Nomor 4 Tahun 2009, karena dengan SIUP maka kegiatan-kegiatan usaha mereka memperoleh kepastian dan perlindungan secara hukum. Apabila suatu saat terjadi masalah yang menyangkut usaha mereka maka proses penyelesaiannya melalui tindakan hukum”. (Wawancara, 17 Desember 2012)

Dengan demikian, Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk mewujudkan kepastian berusaha dan tertib dalam kegiatan usaha perdagangan di wilayah Kota Yogyakarta, pengendalian dan pengawasan, tertib administrasi di bidang perizinan perdagangan serta pelayanan Perizinan SIUP yang transparan dan bertanggungjawab berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### III. Persyaratan

Untuk memperoleh pelayanan perizinan SIUP ini, pemohon izin harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perizinan, baik berupa persyaratan teknis maupun administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan yang ditentukan dalam penerbitan SIUP untuk setiap



jenis perusahaan berbeda. Berikut ini merupakan persyaratan yang diperlukan untuk permohonan izin SIUP berdasarkan jenis perusahaan :

**Tabel 4.6**

**Permohonan Izin SIUP Berdasarkan Jenis Perusahaan**

<b>Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT)</b>	<b>Perusahaan Berbentuk Koperasi</b>	<b>Perusahaan yang tidak berbentuk Koperasi dan PT</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP Direktur Utama/penanggung jawab Perusahaan.</li> <li>2. Fotocopy Akte Notaris tentang pendirian dan perubahan PT.</li> <li>3. Fotocopy Surat Pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman bagi PT, bagi yang belum berbadan hukum melampirkan akte pendirian perseroan dan fotocopy bukti setor biaya administrasi pembayaran proses pengesahan badan hukum dari Departemen Hukum &amp; HAM.</li> <li>4. Fotocopy Izin Gangguan (HO) dan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy akte pendirian koperasi yang telah disahkan dari instansi berwenang.</li> <li>2. Fotocopy KTP pimpinan/penanggung jawab koperasi.</li> <li>3. Susunan Pengurus koperasi yang sudah disahkan oleh Disperindagkop.</li> <li>4. Fotocopy NPWP.</li> <li>5. Fotocopy Izin Gangguan (HO) &amp; SK. HO</li> <li>6. Neraca Koperasi.</li> <li>7. Mengisi formulir yang telah disediakan.</li> </ol>	<p><i>Perusahaan Persekutuan</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salinan/fotocopy surat akte pendirian perusahaan/akta notaris yang telah didaftarkan pada pengadilan negeri.</li> <li>2. Fotocopy KTP pemilik/penanggung jawab perusahaan.</li> <li>3. Fotocopy NPWP Perusahaan.</li> <li>4. Fotocopy Izin Gangguan (HO) &amp; SK. HO</li> <li>5. Neraca Perusahaan.</li> <li>6. Mengisi formulir yang telah disediakan.</li> </ol> <p><i>Perusahaan Perorangan</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP</li> <li>2. Fotocopy NPWP pemilik</li> <li>3. Fotocopy Izin Gangguan (HO) &amp;</li> </ol>

SK. HO. 5. Fotocopy NPWP. 6. Neraca Perusahaan. 7. Mengisi formulir yang telah disediakan.		SK. HO. 4. Neraca Perusahaan. 5. Mengisi formulir yang telah disediakan.
---	--	--

Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

#### IV. Waktu Pengurusan Izin

Waktu Penyelesaian izin SIUP ini 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak menyerahkan berkas secara lengkap dan benar. Seperti yang diutarakan Bapak Agus Arifin, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, sebagai berikut :

“Waktu penyelesaian izin SIUP di Dinas Perizinan lamanya tiga hari. Kami selalu berusaha untuk tepat waktu. Namun memang terkadang kendala kami itu pada system *database* komputer yang masih sering *error*, tapi kami selalu berusaha untuk memperbaiki system tersebut yang menghambat pemaksimalan proses perizinan. Tepat waktunya kami juga didukung dari para pemohon izin SIUP yang menyerahkan berkasnya secara lengkap kepada kami, untuk diproses. Namun ketika ada keterlambatan terbitnya ijin SIUP itu disebabkan oleh kurang lengkapnya syarat yang diberikan pemohon izin kepada kami, sehingga kami perlu menemui pemohon izin tersebut untuk menjelaskan syarat-syarat yang belum lengkap, supaya mereka segera melengkapi dan izin dapat segera diproses”. (Wawancara, 17 Desember 2012)

#### V. Biaya Pengurusan Izin

Biaya Pengurusan izin untuk izin SIUP ini adalah gratis/tidak dipungut biaya dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2009. Hal ini juga

disampaikan oleh Bapak Drs. Hardono selaku Sekretaris Dinas Perizinan, sebagai berikut :

“Untuk pengurusan permohonan izin SIUP ini adalah gratis/bebas biaya. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam peraturan daerah nomor 4 tahun 2009, bahwa dalam pengurusan permohonan izin SIUP ini tanpa biaya. Namun ya tidak semua proses pengurusan izin di Dinas Perizinan ini gratis, ada beberapa izin yang dikenakan biaya. Ya pokoknya kita sesuai peraturannya saja mbak. Kalau didalam peraturan bahwa untuk mengurus suatu perizinan, dikenakan biaya maka pemohon izin membayar sesuai biaya yang tertera didalam peraturan tersebut. Proses pembayaran kami bekerja sama dengan Bank BPD Jateng, sehingga pemohon yang izinnnya dikenakan biaya langsung membayarkan ke Bank tersebut bukan kepada kami.” (Wawancara 17 Desember)

#### **VI. Masa Berlaku Izin**

Masa berlaku izin SIUP ini adalah 5 (lima) tahun. Setiap perusahaan yang melakukan usaha perdagangan di daerah Yogyakarta dan yang telah memiliki SIUP wajib melakukan pendaftaran ulang setiap (5) lima tahun sekali di Dinas Perizinan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agus Arifin, SH selaku Kepala Bagian Dinas Perizinan, sebagai berikut :

“Kepemilikan SIUP ini berlaku 5 (lima) tahun. Jadi setiap 5 (lima) tahun sekali, para pengusaha harus melakukan daftar ulang di Dinas Perizinan, untuk memperoleh izin SIUP lagi”. (Wawancara, 17 Desember 2012)

#### **VII. Jumlah Pelayanan Izin**

Berikut ini laporan jumlah izin yang diterbitkan pada tahun 01 Januari 2011 s.d. 31 Desember 2011.

**Tabel 4.7**

**Jumlah izin SIUP yang diterbitkan 01 Januari 2011 s.d. 31 Desember 2011**

Jenis Izin	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jml
SIUP	40	50	42	50	47	48	50	45	44	58	60	61	595

*Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*

**Tabel 4.8**

**REKAPITULASI IZIN SIUP YANG SUDAH DIAMBIL  
TAHUN 2006-2011**

Jenis Izin	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Jumlah
SIUP	450	455	549	579	646	595	3274

*Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*

**VIII. Keluhan Izin dan Penangannya**

Pada dasarnya penyelenggaraan manajemen pelayanan publik meskipun sudah dilaksanakan sebaik mungkin pasti masih ada keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini juga tidak lepas terjadi di Dinas Perizinan sebagai bagian dari instansi publik yang selalu berhubungan dengan masyarakat. Secara garis besar petugas Dinas Perizinan sudah melayani masyarakat dengan baik. Namun permasalahannya biasanya, saat proses administrasi terkadang masyarakat ada yang tidak mau menunggu lama saat antrian panjang, itu membuat pemohon izin menyampaikan keluhannya lewat kotak surat yang disediakan oleh petugas.

Permasalahan yang lain adalah saat pemohon izin SIUP akan mendaftarkan izinnya, sering terjadi berkas yang diterima kurang lengkap, sehingga pemohon izin harus melengkapi persyaratan-persyaratan administratif yang diperlukan. Hal ini terkadang yang membuat pemohon izin SIUP merasa repot dalam mengurus izin mereka dan mereka menyampaikan keluhan mereka melalui kotak saran yang disediakan. Ini terjadi karena kurangnya sosialisasi Dinas Perizinan kepada para pemohon izin SIUP di daerah-daerah. Hal lainnya adalah ketika jumlah pengunjung banyak karena tergabung dengan pemohon izin yang lainnya, maka ada keterbatasan tempat duduk sehingga cukup banyak dari mereka yang memilih menunggu dengan berdiri sambil menerima panggilan selanjutnya dari petugas selama proses administrasi berlangsung. Pada pelaksanaannya, semua pengaduan masyarakat atas pelayanan izin yang diberikan oleh petugas sebisa mungkin ditanggapi oleh petugas Dinas Perizinan. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Drs. Hardono, selaku sekretaris Dinas Perizinan Kota Yogyakarta :

“Kami akan selalu memberikan pelayanan prima mbak, kepada pemohon izin yang mengajukan permohonan izin, di Dinas Perizinan, khususnya dalam hal ini adalah permohonan pelayanan izin SIUP, mulai dari pendaftaran, proses izin SIUP, hingga izin SIUP itu keluar. Namun terkadang, yang menghambat proses cepat/lambatnya izin SIUP tersebut keluar adalah pemohon izin SIUP itu sendiri, yang kurang memahami dan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, sehingga pihak kami harus member tahu terlebih dahulu/mengembalikan berkas yang dikumpulkan, sehingga harus melengkapi terlebih dahulu baru setelah itu izin dapat kita proses. Selain itu untuk keluhan yang timbul dari proses pelaksanaan izin SIUP ini dapat disampaikan langsung kepada kami atau melalui kotak saran yang telah kami sediakan atau dapat melalui email kami, yaitu [perizinan@jogjakota.go.id](mailto:perizinan@jogjakota.go.id).



Keluhan tersebut akan kami tanggapikan untuk memaksimalkan pelayanan kami". (Wawancara, 17 Desember 2012)

## **2. Manajemen Pelayanan *One Stop Service* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam Menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta yang mengacu pada Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Peningkatan manajemen pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu arah penyelenggaraan otonomi daerah. Oleh sebab itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyelenggaraan manajemen pelayanan perizinan yang cepat, mudah, jelas, transparan, dan tertib menjadi tolok ukur dalam pemberian layanan yang baik kepada masyarakat. Pengusaha di kalangan dunia usaha di lingkungan Yogyakarta sering mengeluhkan proses pelayanan perijinan oleh pemerintah yang berbelit dan perlu biaya ekstra ketika para pengusaha tersebut akan melengkapi usaha mereka dengan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 tahun 2009 mewajibkan para pengusaha di lingkungan Kota Yogyakarta wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ini sebagai kelegalan usaha mereka. Dalam pengurusan SIUP ini, ada yang harus bolak-balik mengurus surat perijinan dari satu kantor ke kantor lainnya. Sehingga kinerja pelayanan umum dinilai tidak efisien oleh masyarakat. Pemerintah mulai menyadari kecenderungan praktek semacam itu sehingga mulai merintis upaya-upaya untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan manajemen pelayanan publik. Merespon keluhan masyarakat tentang penyelenggaraan manajemen pelayanan publik, yang dirasa tidak efektif dan efisien maka Pemerintah Kota Yogyakarta



melalui Dinas Perizinan menerapkan program *One Stop Service* pada seluruh pelayanan perizinan yang ada di Kota Yogyakarta, salah satunya adalah layanan perizinan SIUP. Manajemen pelayanan *one stop service* ini dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor 47/KEP/DINZIN/2011 tentang Penetapan Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan Kota Yogyakarta. Manajemen pelayanan *one stop service* ini dilaksanakan dengan mengacu pada prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan ; kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Dengan adanya pelayanan *one stop service* yang didasarkan juga dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 bertujuan agar para pengusaha dapat dengan mudah untuk mengurus SIUP dan hal ini juga untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam memproses ijin mereka di Dinas Perizinan, khususnya para pengusaha yang akan mengajukan permohonan SIUP. Penelitian ini mengenai manajemen pelayanan *one stop service* pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang mengacu pada prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Kemudian hasil penelitian tentang manajemen pelayanan *one stop service* ini terfokus pada prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan ; kesopanan dan keramahan, serta

kenyamanan yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta.

### 1. Kesederhanaan

Secara teori, kesederhanaan ini merupakan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Masyarakat dapat dengan mudah menemukan petugas yang menangani izin SIUP karena petugas selalu berada di tempat untuk melayani setiap pemohon yang datang. Disamping itu, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang jelas tentang pelayanan SIUP, baik dari segi prosedur, biaya, ataupun jangka waktu penyelesaian izin SIUP itu sendiri. Keadaan ini menciptakan kesan kepada pemohon bahwa dalam mencari izin SIUP merupakan sesuatu yang pasti, mudah, dan akuntabel, sesuai dengan visi Dinas Perizinan itu sendiri sehingga tercipta suasana yang nyaman dan praktis. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Nurvita Vrawati, selaku pegawai bag. Pelayanan SIUP Dinas Perizinan berikut ini :

“Kami selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk pemohon ijin yang mengurus ijin di Dinas Perizinan ini dan saat ini pun sistem kami telah menerapkan sistem *one stop service*. Khususnya dalam hal ini perijinan mengenai SIUP. Dengan sistem *one stop service* ini para pemohon ijin, khususnya ijin SIUP bagi para pengusaha hanya dilakukan di satu tempat ini saja, yaitu di Dinas Perizinan tidak perlu bolak-balik ke kantor lainnya selain itu kepastian biaya juga diketahui pemohon. SIUP itu sendiri penting bagi pengusaha selain telah diatur pula dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 tahun 2009 tentang kewajiban kepemilikan SIUP bagi para pengusaha. Nantinya dengan memiliki SIUP ini pengusaha akan memperoleh kelegalan mengenai usaha mereka, disamping itu banyak manfaat yang akan

diperoleh oleh para pengusaha yang memiliki SIUP untuk kelangsungan usaha mereka kedepannya”. (Wawancara, 17 Desember 2012).

Berikut penuturan Bapak Sumitro pemohon SIUP dari UD. Brilian Logam (bergerak di bidang peralatan pertukangan) yang beralamat di Kel. Pakuncen, Kec. Wirobrajan, yaitu :

”Syarat-syarat yang diperlukan untuk mengajukan permohonan SIUP disini cukup banyak ya mbak. Ya bisa dibilang ribet. Tapi ya allhamdulillah, syarat-syarat tersebut saya miliki di usaha saya ini. Kalau, petugasnya saya rasa sudah ramah dalam melayani. ketika saya tanya hal yang berkaitan dengan permohonan SIUP saya ini, mereka mau menjelaskan dengan sopan dan mudah dimengerti. Terlebih lagi saat ini sudah menggunakan program *one stop service*, lebih memudahkan pengurusannya mbak tapi memang persyaratannya yang agak banyak mbak. Jadi menurut saya pelayanan disini saat ini cukup baik”. (Wawancara, 17 Desember 2012).

Penuturan lain disampaikan oleh pemohon Izin SIUP Ibu Painah (Pengusaha Roti Kukus) dari Kec.Gondomanan Kel. Ngupasan :

“Proses pelayanannya tidak berbelit mbak disini. Saat ini sangat berbeda dengan dulu yang belum menerapkan sistem *one stop service*. Kalo dulu kan berbelit-belit mbak, tidak di satu tempat saja, pemberkasannya. Selain itu, ketika saat ini saya memiliki SIUP saya merasa terbantu sekali mbak untuk mengembangkan usaha saya menjadi lebih mudah. Saya dapat memperoleh modal berupa pinjaman dari Bank untuk pengembangan usaha saya. Tadinya sebelum saya memiliki SIUP, saya sering merasa terhambat dalam mengembangkan usaha karena tidak ada modal, ketika saya mengajukan modal ke Bank salah satu syaratnya berupa kepemilikan SIUP. Dan untuk memperoleh SIUP ini ternyata mudah ketika saya datang langsung ke sini (Dinas Perizinan) karena saat ini di Dinas Perizinan telah menerapkan sistem *one stop service* mbak, yang kita tidak perlu bolak-balik dari kantor satu ke kantor lainnya untuk mengurus ijin dan biayanya juga pasti besarnya, namun untuk biaya pengurusan SIUP ini gratis mbak”. (Wawancara, 17 Desember 2012)

Dengan memposisikan pemohon sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik, petugas Dinas Perizinan senantiasa memberikan perhatian yang bersifat individual dan tulus kepada pemohon izin SIUP. Hal ini diungkapkan oleh pemohon izin SIUP kerajinan dan furniture Bapak Raharjo dari Kel. Demanagan Kec. Gondokusuman :

"Petugas SIUP disini saya rasa cukup baik mbak, mudah diajak berkomunikasi, apabila saya bertanya hal yang tidak saya mengerti, mereka mau menjawabnya dengan ramah dan sangat sopan. Mereka juga mau menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan izin usaha kerajinan dan furniture saya dengan sabar, bahasanya mudah dimengerti, serta sikapnya juga baik". ( Wawancara, 18 Desember 2012)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa prinsip kesederhanaan petugas Dinas Perizinan dalam melayani kebutuhan pemohon ijin, khususnya dalam hal ini pemohon ijin SIUP sudah baik karena telah menerapkan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Hasil data tersebut juga didukung oleh pernyataan Bapak Gama dari Kel. Sosromenduran, Kec. Gedongtengen pemohon SIUP "CV GAMA MESIN MANDIRI" (bergerak dibidang mesin pertanian) adalah sebagai berikut :

"Saya merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Perizinan untuk mengurus proses administrasi izin SIUP usaha mesin pertanian yang saya miliki ini. Saya sempat merasa ragu kalau nanti prosesnya lama sekali dan biayanya tinggi tetapi menurut saya kenyataannya prosesnya mudah, memang persyaratannya yang agak banyak." (Wawancara, 18 Desember 2012).

## 2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan, petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran. Untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang dan karakter yang berbeda memang hal yang tidak mudah. Untuk itu Dinas Perizinan selalu berusaha untuk menempatkan pemohon izin SIUP sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik, usaha ini sebagai wujud untuk menjalankan tugas sesuai Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan. Petugas harus dapat menunjukkan bahwa mereka bukanlah birokrat yang selalu mempersulit segala urusan tetapi sebagai pelayan yang harus memberikan yang terbaik bagi pemohon. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Subarkah Bayu Aji selaku pegawai bag. Pelayanan berikut ini :

"Kami memiliki persyaratan teknis dan administratif yang jelas dalam pelayanan izin SIUP ini, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2009. Selain itu, kami menjalankan tugas sesuai standar pelayanan minimal yang ada mbak, bahkan setiap minggu disini mengadakan rapat evaluasi / rapat staf dengan tujuan untuk membahas masukan dari kotak saran serta memperbaiki kinerja petugas melalui kritik dan keluhan yang kami terima dari masyarakat". (Wawancara, 17 Desember 2012)

Kondisi tersebut juga didukung oleh ungkapan dari pemohon izin SIUP yakni Bapak Rahman Yulianto dari CV Anavisc (Agen TV kabel) yang beralamat di Kelurahan Pakuncen, Kecamatan Wirobrajan sebagai berikut:

"Saya rasa mengurus izin SIUP di sini, persyaratan teknis dan administratifnya cukup jelas. Karena sebelum saya mengurus izin ini, saya terlebih dahulu menanyakan bagaimana persyaratan yang harus saya lampirkan dan mereka juga mau menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan izin SIUP dengan jelas" (Wawancara, 18 Desember 2012)



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

"Jelas ada mbak sarana untuk menampung saran dan keluhan masyarakat yaitu disini menyediakan sarana on line [perizinan@intraojjakota.go.id](mailto:perizinan@intraojjakota.go.id) namun untuk menjawab pertanyaan masyarakat memang agak lama karena kita memiliki keterbatasan tenaga. Sedangkan bagi masyarakat yang belum bisa memakai internet maka cukup mengisi saran di kotak saran yang kami sediakan, sehingga mereka bebas untuk menyampaikan keluh kesahnya. Pada dasarnya tidak semua pertanyaan tersebut akan dijawab, untuk yang sifatnya kritikan dan saran maka akan dijadikan sebagai bahan masukan bagi Dinas Perizinan tetapi untuk yang sifatnya suatu informasi yang tidak tepat maka kami akan menjawab sebagai klarifikasi terhadap berita tersebut". (Wawancara, 17 Desember 2012).

Untuk mewujudkan transparansi dalam tata cara pembayaran maka Dinas Perizinan melakukan kerja sama dengan bank di daerah setempat, dalam hal ini yakni Bank Jateng ( BPD ) cabang Yogyakarta sehingga masyarakat memperoleh kejelasan dan kepastian pembayaran jadi masyarakat tidak akan khawatir akan menghadapi pungutan liar dari oknum-oknum tertentu. Namun dalam hal ini untuk penerbitan izin SIUP tidak di pungut biaya/gratis. Keadaan ini sesuai dengan yang disampaikan oleh



Bapak Subarkah Bayu Aji selaku pegawai bag. Pelayanan Dinas Perizinan sebagai berikut :

"Kami sangat transparan mbak mengenai rincian biaya dan tata cara pembayarannya, bahkan jika pemohon sudah menyelesaikan syarat administrasi maka pembayaran langsung ke Bank BPD Jateng cab. Yogyakarta atas surat pengantar dari Dinas Perizinan, setelah itu pemohon tinggal menunjukkan bukti pembayaran ke petugas Dinas Perizinan serta memberikan tembusannya, dan selanjutnya pemohon bisa menerima SK atau dokumen izin tersebut. Namun untuk izin SIUP ini tidak dipungut biaya/gratis". (Wawancara, 18 Desember 2012)

Berikut ini tanggapan dari pemohon izin SIUP CV Buana Wirapersada (Peralatan Komputer) dari Kel. Pakuncen Kec. Wirobrajan :

"Saya mengurus izin SIUP ini untuk usaha saya gratis mbak, tidak dipungut biaya sama sekali oleh pihak dinas perizinan". (Wawancara, 18 Desember 2012)

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh pemohon izin SIUP CV Cemerlang Jaya Pratama (Barang-barang Elektrikal) Bapak Agus Pratama dari Kel. Baciro Kec. Gondokusuman :

"Memang beberapa tahun lalu saya pernah mengalami pungutan liar saat saya mengurus izin mbak dan nominalnya juga cukup tinggi tetapi saat saya mengurus izin sekarang alhamdulillah sudah sangat transparan apalagi pembayaran lewat bank jadi saya tidak takut kejadian dulu akan terulang lagi". (Wawancara, 18 Desember 2012)

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa prinsip kejelasan petugas Dinas Perizinan sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan izin SIUP yang jelas, petugas sudah mampu memahami dan mencari tahu tentang apa yang menjadi keinginan dan

harapan dari masyarakat baik dengan IKM, sarana on line, kotak saran, sosialisasi, dan sebagainya. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan maka setiap petugas berusaha mengevaluasi tiap-tiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon dan berupaya untuk merespon keluhan tersebut dengan baik dan berusaha mewujudkan apa yang menjadi harapan pemohon. Serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya pun jelas.

### 3. Kepastian Waktu

Secara teori kepastian waktu ini menyangkut tentang pelaksanaan pelayanan perizinan SIUP dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penyelesaian perizinan SIUP, Dinas Perizinan memberikan waktu untuk proses perizinan selesai selama tiga hari terhitung sejak menyerahkan berkas secara lengkap dan benar. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bapak Drs. Hardono selaku Sekretaris Dinas Perizinan, sebagai berikut :

“Untuk penyelesaian permohonan izin SIUP ini, kita akan menyelesaikan izin tersebut selama tiga hari kerja terhitung sejak menyerahkan berkas secara lengkap dan benar. Namun terkadang, karena seringnya sistem komputer kami yang “error” membuat waktu proses perizinan kami agak terlambat, kami menyadari ini akan menghambat kemaksimalan proses pelayanan izin tapi kami selalu berusaha untuk pelayanan yang terbaik, walaupun kami terlambat dalam menerbitkan izin, waktunya tidak begitu lama dari waktu yang ditetapkan. Selain itu, ada pemohon yang belum melengkapi persyaratan yang kami butuhkan, sehingga kami harus mengembalikan persyaratan tersebut ke pemohon untuk segera dilengkapi, itu juga dapat menyebabkan proses penyelesaian izin menjadi lebih dari waktu yang ditentukan. Karena kami tidak bisa memproses izin, apabila persyaratan belum dilengkapi. Hal ini juga didukung oleh sistem yang saat ini kami terapkan yaitu pelayanan *one stop*

*service* yang memudahkan pelayanan di satu tempat dan tidak memerlukan waktu yang banyak”. (Wawancara 18 Desember 2012)

Kelengkapan persyaratan yang diajukan pemohon SIUP sangat menentukan lamanya waktu penyelesaian izin. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bagian Pelayanan, Bapak Golkari Made Yuliantoro, S.sos sebagai berikut:

”Mengacu pada SOP yang ditetapkan, kami selalu berusaha menyelesaikan proses perizinan tepat pada waktunya. Meskipun kendala kami itu pada system computer yang sering “*error*” sehingga izin SIUP tersebut terlambat dikeluarkan. Namun hal itu sebisa mungkin akan kami hindari, mbak. Kami juga selalu melakukan perbaikan terhadap sistem komputer kami. Kalaupun terjadi keterlambatan jadinya izin, itu waktunya tidak lama dari waktu yang ditetapkan. Akan tetapi, jika penyelesaian perizinan tidak bisa tepat waktu maka kami akan berusaha memberikan penjelasan kepada pemohon SIUP mengenai permasalahan yang dihadapi”. (Wawancara, 19 Desember 2012).

Berikut ini tanggapan dari Ibu Maria Dewi, SE, pemohon SIUP “TOKO PANGESTU” (bergerak dibidang mebel) Kel. Patangpuluhan Kec. Wirobrajan :

”Menurut saya, mengurus SIUP di sini cukup mudah tidak seperti yang saya lakukan beberapa tahun lalu saat sistem yang ada belum menerapkan *one stop service*. Saat ini tidak usah perlu bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya, biayanya jelas, dan namun untuk waktu, saya rasa masih harus disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu 3 hari terhitung pada hari kerja. Namun permohonan SIUP yang saya ajukan ini 5 hari baru jadi, mbak tapi ya pihak Dinas Perizinan menjelaskan apa yang menjadi penyebabnya”. (Wawancara 19 Desember 2012).

Tanggapan yang sama juga disampaikan Bapak Bambang Purwoko, SH, pemohon SIUP “CV DUA SAHABAT” (bergerak dibidang konsultan teknologi informasi) dari Kel. Patangpuluhan Kec. Wirobrajan sebagai berikut :

"Iya memang keadaannya sudah lebih baik dibandingkan dulu sebelum menerapkan sistem *one stop service*. Saya tidak perlu capek-capek mengurus SIUP ini karena prosesnya semua dilakukan di satu tempat ini jadi tidak seperti dulu lagi. Namun yang perlu diperbaharui ada masalah waktu pemrosesan izinnya mbak, saya mengurus izin SIUP saya disini 6 hari baru jadi". (Wawancara, 19 Desember 2012).

Pernyataan ini diperkuat juga oleh pemohon izin SIUP Bapak Sutikno, S.sos dari "CV ABATA MUTIARA PERSADA" (Bergerak dibidang peralatan suku cadang) sebagai berikut :

"Saya saat ini sedang mengambil permohonan izin SIUP saya mbak, dan izin saya ini memerlukan waktu 6 hari mbak. Itu dikarenakan system "*error*" pada database Dinas Perizinannya, sehingga memerlukan waktu lebih dari 3 hari dari waktu yang telah ditetapkan. Namun saat ini kan juga dinas perizinan menerapkan system pelayanan yang *one stop service* jadi tidak perlu memakan waktu lagi untuk bolak-balik kesana kemari dalam mengurus izin". (Wawancara, 18 Desember 2012)

Namun pernyataan yang lain diungkapkan oleh pemohon SIUP Bapak Pramono dari "UD LANGGENG PUSTAKA" (yang bergerak di bidang penjualan buku) sebagai berikut :

"Izin SIUP saya yang saya ajukan di Dinas Perizinan ini selesai tepat waktu mbak, sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh pihak Dinas Perizinan tersebut, yaitu tiga hari terhitung sejak hari kerja. Jadi ya saya merasa puas, karena pelayanannya tepat waktu". (Wawancara 18 Desember 2012)

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, Dinas Perizinan dalam menjalankan pelayanan SIUP belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip kepastian waktu, yaitu waktu penyelesaian izin SIUP ini tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

dari Dinas Perizinan untuk menyelesaikan proses perizinan SIUP, yaitu selama lebih dari tiga hari karena sistem komputer yang sering “error”.

#### 4. Akurasi

Dalam prinsip akurasi ini mencakup bahwa produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah. Pada dasarnya harapan masyarakat adalah mendapatkan dokumen / naskah perizinan yang benar, tepat dan sah sehingga dapat dipertanggung jawabkan di masa mendatang. Kepastian untuk memberikan jaminan penerbitan dokumen yang benar, tepat, dan sah disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Bapak Agus Arifin, SH sebagai berikut :

”Dokumen yang kami terbitkan jelas mengandung kekuatan hukum mbak karena dokumen tersebut diterbitkan oleh instansi publik yang pastinya berbadan hukum, selain itu instansi ini mempunyai SK pendirian Dinas Perizinan sehingga pastinya dokumen yang kami terbitkan harus benar, tepat, dan sah. Akan tetapi, seandainya terjadi kesalahan dalam penerbitan pasti kami akan melakukan revisi terhadap dokumen itu. Revisi dapat berupa perbaikan dokumen yang lama ataupun mengganti dengan dokumen yang baru. Apalagi dalam hal ini penerbitan SIUP berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2009”. (Wawancara, 19 Desember 2012).

Hal senada diperjelas dengan pernyataan Sekretaris Drs. Hardono, berikut ini :

”Pada dasarnya dokumen perizinan yang diterbitkan Dinas Perizinan jelas berkekuatan hukum. Tidak mungkin apa yang kami terbitkan cacat hukum meski kemungkinannya sangat kecil. Dalam hal SIUP ini pun penerbitannya diatur dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2009. Namun, seandainya dalam penerbitan ada kesalahan, dokumen tersebut akan segera kami revisi kembali sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan atas kesalahan tersebut”. (Wawancara, 19 Desember 2012).



Berikut ini penuturan dari pemohon mengenai penerbitan dokumen yang benar, tepat dan sah / tingkat akurasi SK izin dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, salah satunya dari pemohon SIUP “CV. MOLECULE INTI ABADI” (bergerak dibidang Advertising) Bapak Susatyo, SE dari Kel. Patangpuluhan Kec. Wirobrajan :

”Saya rasa tingkat akurasi dokumen izin yang diterbitkan Dinas Perizinan sudah akurat mbak karena buktinya selama lima tahun saya memiliki izin ini alhamdulillah tidak pernah ada masalah sehingga sekarang saya sedang mengurus izin perpanjangannya.” (Wawancara, 19 Desember 2012).

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Sri Wahyuni dari Kel. Suryodiningratan Kec. Mantriweron pemohon SIUP “Rendang Khanza” :

”Iya jelas dokumen SIUP yang saya miliki ini punya kekuatan hukum karena beberapa tahun yang lalu saya pernah mengalami masalah dengan pelanggan mengenai tata cara pembayaran dan masalah itu sampai ke pengadilan. Dokumen izin ini sangat penting sebagai lampiran pendirian usaha saya dan syukurlah dalam proses itu saya yang menang karena saya memiliki bukti-bukti yang memang akurat”. (Wawancara, 19 Desember 2012).

Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa prinsip akurasi sudah terwujud dengan baik yang mana dokumen SIUP yang dikeluarkan Dinas Perizinan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum di masa mendatang karena mencakup unsur yang benar, tepat, dan sah secara hukum sehingga masyarakat memperoleh kepastian atas dokumen yang dimiliki tersebut. Berikut ini ungkapan perasaan dari pemohon SIUP “UD. PIONER” (bergerak dibidang penyewaan alat-alat pesta), Bapak Aris Susetyo yang beralamat di Kel. Mujamuju, Kec. Umbulharjo berikut :

”Berhubung usaha kami seperti ini maka dokumen izin yang benar, tepat, dan sah, sangat penting bagi kelancaran usaha kami ini. Kami sangat bersyukur



dan senang selama menjalankan usaha di wilayah ini karena selama ini usaha saya selalu baik-baik saja dan alhamdulillah belum pernah ada masalah hukum”. (Wawancara, 18 Desember 2012).

## 5.Keamanan

Secara teori keamanan merupakan proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Petugas Dinas Perizinan selalu berusaha memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, salah satunya memberikan rasa aman bagi pemohon dalam mengurus proses perizinan serta menjamin produk layanan yakni dokumen perizinan dapat memberikan kepastian hukum bagi pemiliknya. Kondisi tersebut seperti yang disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Bapak Agus Arifin, SH sebagai berikut :

”Keamanan menjadi prioritas utama kami (Dinas Perizinan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mencakup jaminan kepastian hukum bagi pemohon dalam penerbitan dokumen perizinan sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terhadap hasil pelayanan yang kita berikan”. (Wawancara, 19 Desember 2012).

Pendapat tersebut dipertegas oleh pernyataan Sekretaris Dinas Perizinan, Drs. Hardono sebagai berikut :

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

penerbitan dokumen SIUP ini diatur oleh Perda Kota Yogyakarta Nomor 4 tahun 2009 ". (Wawancara, 19 Desember 2012).

Berikut ini tanggapan dari pemohon SIUP di bidang elektronik dan pendinginan "JAYA ELEKTRONIK" Bapak Jaya Wahyono dari Kel. Sosromenduran Kec. Gedongtengen, berikut ini :

"Saya rasa dokumen izin yang saya miliki sekarang sudah memberi rasa aman bagi usaha yang sudah saya jalankan selama bertahun-tahun ini, tidak pernah kami mendapat masalah dari pihak-pihak tertentu karena memang usaha saya legal dan di akui oleh pemerintah daerah". (Wawancara, 19 Desember 2012).

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sumitro dari Kel. Warung Boto Kec. Umbulharjo pemohon SIUP "D'AZTEC" (dibidang suku cadang dan bengkel otomotif) :

"Selama saya memperoleh SK izin dari Dinas Perizinan ini, saya merasa mendapat jaminan keamanan atas usaha saya tersebut apalagi saya sudah sangat sering mengurus izin ini dan selama ini tidak pernah ada komplain dari masyarakat". (Wawancara, 19 Desember 2012).

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa prinsip keamanan sudah tercipta dengan baik. Pada dasarnya keamanan adalah prioritas utama yang diwujudkan Dinas Perizinan bagi pemohon izin. Keamanan mencakup, baik saat mengurus proses administrasi perizinan maupun terhadap produk layanan yakni dokumen perizinan dapat memberikan kepastian hukum bagi pemiliknya. Kondisi ini terlihat bahwa pemohon merasa puas dengan hasil pelayanan ( SK / dokumen SIUP ) yang diterbitkan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Berikut ini ungkapan dari Bapak

Wiryo Joyo Kusumo dari Kel. Mantrijeron Kec. Mantrijeron, pemohon SIUP “CV KARYA SEMITAMA” (yang bergerak dibidang garmen) sebagai berikut :

”Sejauh ini SK izin yang diterbitkan Dinas Perizinan bisa memberikan kepastian hukum bagi kami karena tidak pernah ada masalah selama lima tahun kami memiliki SK itu. Sehingga kami merasa sangat puas terhadap produk pelayanan Dinas Perizinan, dan sekarang kami merasa sangat yakin untuk memperpanjang izin usaha kami tahun berikutnya”. (Wawancara, 19 Desember 2012).

## 6. Tanggung Jawab

Tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan SIUP menjadi prinsip yang sangat penting. Tanggung jawab pelayanan ini meliputi tanggungjawab petugas penyelenggara pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan izin SIUP ini. Dinas Perizinan sebagai instansi pemerintah tidak hanya mengemban misi organisasi tapi juga misi yang lebih luas, salah satunya yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan kata lain, Dinas Perizinan berusaha mengubah tanggapan masyarakat yang mana aparat pemerintah adalah birokrat yang memiliki konotasi buruk. Oleh karena itu, tanggungjawab dari petugas Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, khususnya pemohon SIUP dalam hal ini sangatlah penting. Tanggungjawab Dinas Perizinan dalam melayani pemohon SIUP dapat ditunjukkan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Tanggungjawab Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan SIUP dapat dilihat

dari hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan dari Dinas Perizinan Ibu

Tika Astri Andarsari, mengemukakan hal sebagai berikut :

"Dinas Perizinan selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengusaha pemohon SIUP disertai dengan tanggungjawab kami sebagai pemberi layanan publik. Setiap keluhan atau persoalan yang diberikan kepada pemohon izin SIUP kepada kami, kami berusaha untuk mendengarkan dan menyelesaikan persoalan tersebut agar tidak berkepanjangan pada akhirnya nanti. Disamping itu, Dinas Perizinan ini telah menyediakan tempat untuk pemohon izin dalam menyampaikan keluhannya melalui kotak saran atau email kami di [perizinan@jogjakota.go.id](mailto:perizinan@jogjakota.go.id), kami akan menanggapi apa yang menjadi keluhan pemohon izin SIUP" (Wawancara, 19 Desember 2012).

Berdasar hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa tanggungjawab Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan SIUP kepada masyarakat sudah baik yakni ditunjukkan dengan selalu berusaha menanggapi dan menangani keluhan yang dirasakan oleh pemohon izin SIUP. Berikut ini pernyataan rasa puas karena keluhannya ditanggapi oleh dari Ibu Mitra Susanti dari Kel. Demangan, Kec. Gondokusuman pemohon SIUP "LOUNDRY MITRA" (yang bergerak dibidang jasa laundry) sebagai berikut :

"Sebelum ini saya pernah mbak, mengurus izin SIUP tapi sebelumnya belum menerapkan sistem *one stop service*, saya mengeluhkan bahwa pelayanan SIUP ini tidak baik seperti saat ini, keluhan saya ini saya masukkan dalam kotak saran, kemudian tidak beberapa lama setelah saya mengeluhkan pelayanan yang tidak baik, Dinas Perizinan menerapkan sistem *one stop service* ini. Mungkin keluhan saya itu juga disertai dengan keluhan-keluhan pemohon izin lainnya sehingga Dinas Perizinan berusaha mengubah yang tidak baik itu menjadi baik untuk kepentingan pelayanan". (Wawancara, 19 Desember 2012).

Tanggung jawab Dinas Perizinan sangat penting dalam memberikan pelayanan dan memenuhi aspirasi masyarakat. Dinas Perizinan merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan jasa sehingga harus selalu tanggap terhadap kebutuhan, harapan, dan keluhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks menuntut Dinas Perizinan untuk berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat, sikap tersebut ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Dinas Perizinan Kota Yogyakarta disertai dengan menerapkan sistem *one stop service* pada setiap pelayanan perizinan yang diberikan termasuk pelayanan SIUP. Dalam pelaksanaan pemerintahan aparat harus senantiasa berorientasi pada publik daripada kepentingan pribadi. Manajemen pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Perizinan selain berdasarkan standar pelayanan minimal sebaiknya didasarkan pula pada prinsip New Public Service, salah satu prinsipnya yaitu mengutamakan kepentingan publik. Sebagai contoh pegawai Dinas Perizinan akan selalu menanggapi kebutuhan dan kritik / keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Subarkah Bayu Aji selaku pegawai bagian pelayanan Dinas Perizinan berikut ini :

”Kami akan selalu siap menanggapi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka butuhkan. Jika pun ada masalah, kami akan menjelaskan permasalahan tersebut serta mencari solusi yang terbaik agar masyarakat puas atas pelayanan kami dan dengan sistem kami yang saat ini pelayanan *one stop service* ini merupakan salah satu untuk memenuhi kebutuhan pemohon ijin, agar pemohon ijin lebih dimudahkan dalam kepengurusan ijinnya, khususnya dalam hal ini pemohon ijin SIUP”.  
(Wawancara, 18 November 2012)



Hal senada juga dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pegawai bag. Pelayanan, Bapak Subarkah Bayu Aji, sebagai berikut :

"Sebagai abdi rakyat maka kepentingan mereka harus diutamakan sehingga apapun yang menjadi kebutuhan dan keluhan akan kami tanggap secepat mungkin". (Wawancara, 18 September 2012)

Sama halnya dengan tanggapan petugas di atas, berikut ini tanggapan Bapak Sapto Suseno, pemohon izin SIUP dari CV Karaka Ekatama yang bergerak di bidang peralatan pertanian dari Kel. Rejowinangun, Kec. Kotagede

"Para petugas di sini sudah cukup tanggung jawab dengan kebutuhan yang saya perlukan mbak. Selama mengurus izin SIUP di sini nggak berbelit-belit, penyelesaiannya cepat dan tidak dipungut biaya alias gratis". (Wawancara, 18 November 2012)

Sementara itu Kepala Bagian Pelayanan, Golkari Made Yuliantoro, S.sos mengutarakan hal sebagai berikut :

"Sesuai dengan Visi Dinas Perizinan kami segenap karyawan wajib melayani masyarakat dengan baik, dengan bertanggungjawab menanggapi semua kebutuhan dan kritikan pemohon terhadap pelayanan izin yang kami berikan serta waktu penyelesaian permohonan izin, khususnya izin SIUP kami usahakan tepat waktu meskipun seringkali kami terkandala karena sarana dan prasarana kami sendiri, yaitu system computer yang masih sering "error". Tapi kami akan selalu melakukan perbaikan, sehingga masyarakat dan para pengusaha yang memiliki usaha di wilayah Yogyakarta ini akan merasa puas dalam mengurus administrasi perizinan usaha perdagangan mereka." (Wawancara, 18 Desember 2012)

Tanggung jawab pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan pemohon dapat dilihat dari tanggapan masyarakat pengguna layanan . Berikut penuturan Bapak Sumitro pemohon SIUP dari UD. Brilian Logam (bergerak



di bidang peralatan pertukangan) yang beralamat di Kel. Pakuncen, Kec. Wirobrajan, yaitu :

"Tanggung jawab di sini cukup bagus ya mbak, petugasnya ramah dan cepat melayani. Mereka langsung menanggapi apa masalah yang saya alami, kalau saya tanya hal yang berkaitan dengan permohonan SIUP saya ini, mereka mau menjelaskan dengan sopan dan mudah dimengerti. Terlebih lagi saat ini sudah menggunakan program *one stop service*, lebih memudahkan tidak ribet mbak. Jadi menurut saya pelayanan disini cukup baik". (Wawancara, 18 Desember 2012).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Panji pemohon SIUP Toko Obat "PANJI HUSADA" dari Kel. Mantrijeron, Kec. Mantrijeron sebagai berikut :

"Saya rasa sudah cukup tanggung jawab. Khususnya yang saya rasakan baik, dalam pelayanan ijin SIUP yang saya ajukan ini. Petugasnya juga sudah cukup baik. Mereka juga meminta nomor rumah dan HP saya jadi kalau saya nggak sempat menunggu agar saya bisa langsung dihubungi untuk bayar ke bank dan mengambil SK izin yang sudah jadi". (Wawancara, 18 November 2012).

Pendapat yang senada juga diungkapkan oleh Ibu Anita pemohon SIUP "AMIRATIH SPA" yang beralamat di Kel. Gunungketur, Kec. Pakualaman :

"Petugas-petugas di sini menurut saya sudah cukup bertanggung jawab. Informasi yang diberikan oleh para petugas di Dinas Perizinan di sini sudah cukup jelas dan petugas selalu berusaha membantu pemohon jika mengalami kesulitan. Terlebih pada saat saya kesulitan untuk melengkapi syarat-syarat yang diperlukan untuk mengurus SIUP usaha saya". (Wawancara, 18 Desember 2012).

## **7. Kelengkapan sarana prasarana dan kemudahan akses**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan

informatika (telematika) merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh Dinas Perizinan. Kemampuan sarana prasarana fisik serta kemudahan akses menjadi bagian/bukti pelayanan Dinas Perizinan kepada masyarakat, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan teknologi yang digunakan, serta sarana komunikasi. Untuk menunjang kelancaran dan menjamin kualitas suatu pelayanan, perangkat keras dan lunak menjadi hal yang sangat vital, karena itulah Dinas Perizinan melengkapi instansinya dengan peralatan yang memadai. Diharapkan dengan kelengkapan tersebut pelayanan SIUP yang diberikan Dinas Perizinan dapat semakin lebih baik dan maksimal sehingga dapat memberi kepuasan bagi penerima layanan SIUP. Diantara peralatan yang cukup menentukan di Dinas Perizinan adalah perangkat komputer, hampir semua kegiatan disana telah menggunakan perangkat itu khususnya untuk pengolahan dan penyimpanan data. Hal ini diungkapkan oleh staf bag. data Ibu Diah Ajeng Prabandhari berikut ini :

”Kami menyadari mbak bahwa sarana prasarana Dinas Perizinan belum cukup memadai meski kondisinya masih layak pakai. Akan tetapi, untuk pengolahan dan penyimpanan data sudah tersedia perangkat komputer semua, namun komputer tersebut pun juga perlu penambahan dan perbaikan karena terkadang ada yang sering *error* selain itu masih kurangnya mobil dinas untuk sarana cek lokasi izin SIUP, hal ini yang dapat mempersulit kemaksimalan pelayanan”. (Wawancara, 20 Desember 2012).

Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal menyediakan fasilitas pelayanan, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta telah berupaya untuk memberikan yang terbaik. Fasilitas

penunjang pelayanan yang ada diantaranya adalah ruang tunggu yang nyaman dan bersih, tersedianya touchscreen, TV, AC, dan area parkir yang memadai, serta jaminan kemudahan akses untuk pelanggan menjadi faktor penting bagi Dinas Perizinan. Kemudahan akses yang disebutkan disini meliputi tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Hal ini disampaikan oleh Sekretaris Dinas Perizinan, Bapak Drs. Hardono, berikut ini :

"Iya memang benar sekali mbak bahwa kami belum bisa mewujudkan sarana prasarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan (seperti komputer dan mobil dinas sarana untuk cek lokasi). Komputer kami sebenarnya perlu ada perbaikan karena sistem yang sering *"error"* sehingga ini dapat menghambat proses pelayanan kami, selain itu permasalahan yang lain adalah masih kurangnya mobil dinas yang dimiliki Dinas Perizinan ini melakukan cek lokasi daerah pemohon SIUP. Mobil dinas yang kami miliki hanya 2 dan itu juga digunakan untuk keperluan perizinan yang lainnya atau keperluan kantor lainnya, jadi petugas ketika akan melakukan cek lokasi harus melihat dulu, mobil dinas ada ditempat atau tidak, sedangkan kami harus cepat memproses izin SIUP yang diajukan tetapi ke depannya akan kami upayakan memenuhi itu semua sehingga pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat akan lebih maksimal lagi. Meski demikian, untuk penyediaan fasilitas penunjang pelayanan seperti ruang tunggu, area parkir, toilet dan lainnya, sudah mampu kami wujudkan dengan kondisi yang lebih baik dan keadaan tersebut akan kami pertahankan sebaik mungkin. Satu hal yang penting dari Dinas Perizinan bahwa kami menyediakan sarana on line yang aktif selama 24 jam dan layanan telepon bagi pelanggan SIUP yang ingin mengecek sampai sejauh mana izinnya diproses sehingga mereka bisa datang lagi kesini jika izinnya sudah selesai diproses. Kemudahan akses ini untuk mewujudkan efisiensi bagi pemohon ini termasuk bagian dari sistem kami yaitu *one stop service*". (Wawancara, 20 Desember 2012).

Tanggapan senada juga diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Agus Arifin, SH berikut ini :

"Meski kondisi peralatan disini belum memadai, kami akan memperbaiki kondisi tersebut untuk memaksimalkan pelayanan kami, apalagi untuk pengadaan tahun depan sudah kami usulkan semua kebutuhan yang diperlukan jadi mungkin tahun depan peralatan kami sudah memadai sehingga pelayanan yang kami berikan lebih optimal lagi. Sedangkan kondisi fasilitas penunjang lainnya saya kira sudah cukup lengkap dan kondisinya masih sangat baik". Wawancara, 20 Desember 2012).

Berikut ini tanggapan dari Bapak Damara Riswanto, pemohon SIUP "CV DAMARATIKA" dari Kel. Suryodiningratan Kecamatan Mantriheron sebagai berikut :

"Saya rasa sudah lumayan bagus kondisi kantor ini sekarang dibanding instansi lain dan fasilitasnya masih memadai dibandingkan beberapa tahun sebelumnya saat namanya sistemnya belum menerapkan *one stop service* . Fasilitas juga lebih lengkap karena dilengkapi dengan touchscreen, TV, AC, tempat duduknya nyaman, serta ada banyak bacaan yang disediakan, seperti koran, majalah, tabloid dan sebagainya". (Wawancara, 20 Desember 2012).

Tanggapan lain disampaikan oleh Bapak Danu Syamsuri dari Kel. Gedongkiwo, Kec. Mantriheron, sebagai pemohon SIUP "CV MULTI KARYA MANDIRI" (bergerak di bidang kantor jasa percetakan) pernyataannya sebagai berikut :

"Kami merasa cukup senang mengurus permohonan SIUP di sini karena kemudahan akses serta fasilitas yang cukup memadai. Apalagi, ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi panjang dan empuk, ada touchscreen, TV, AC, serta Koran dapat membuat kami merasa nyaman dalam menunggu giliran untuk dilayani, serta area parkir yang luas dan dijaga oleh petugas Satpol PP untuk menjaga keamanan, ditambah pula fasilitas toilet yang ada di dalam kantor". (Wawancara, 20 Desember 2012).

Demikian juga tanggapan oleh pemohon SIUP “CV LISAN INDONESIA” (bergerak dibidang riset dan survey), Bapak Guntoro Teja, ST dari Kelurahan Warungboto, Kecamatan Umbulharjo sebagai berikut :

”Cukup. Fasilitasnya sudah ada semua seperti touchscreen, TV, AC, toilet yang ada di dalam, area parkir yang luas dan dijaga oleh petugas Satpol PP, serta kantin yang dekat dengan kantor ini”. (Wawancara, 20 Desember 2012).

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh Ibu Larasati, SE dari pemohon SIUP “CV SELARAS” (bergerak dibidang konsultan manajemen riset) dari Kel. Purwokinanti Kec. Pakualaman, sebagai berikut :

”Kalau menurut saya, fasilitas disini sudah cukup baik, karena disini juga sudah menerapkan sistem *one stop service*, selain itu juga sistem antrian juga sudah menggunakan touchscreen, pelayanan pegawainya sudah sangat jelas dan ramah tetapi karena banyaknya pemohon SIUP yang datang maka tadi saya sempat menunggu antrian yang panjang apalagi satu loket izin hanya ada 1-2 orang petugas, kalau bisa petugasnya ditambah lagi biar kita tidak menunggu lama meskipun cara petugas melayani sudah cukup cepat”. (Wawancara, 20 Desember 2012).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip kelengkapan sarana dan prasarana serta kemudahan akses perlu ada perbaikan untuk memaksimalkan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan perangkat komputer yang harus ada perbaikan, selain itu penambahan mobil dinas untuk cek lokasi di daerah pemohon SIUP. Itu semua perlu ada perbaikan untuk memaksimalkan pelayanan. Disamping itu, Dinas Perizinan perlu menambah jumlah petugas di loket-loket



pelayanan karena semakin tinggi tingkat kesadaran dan minat masyarakat yang mengajukan permohonan SIUP sehingga menghindari terjadinya antrian panjang.

#### **8. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan**

Untuk menunjang kelancaran tugas pelayanan kepada masyarakat tidak hanya fasilitas fisik yang harus dipenuhi tetapi faktor kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan juga sangat berperan penting untuk memberikan kepuasan bagi pemohon (dalam hal ini pemohon SIUP). Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kedisiplinan yang tinggi dari petugas, penampilan yang sopan, serta sikap yang ramah dalam melayani masyarakat sangat menentukan kualitas suatu pelayanan. Di dalam mengurus permohonan SIUP yang menjadi faktor utama adalah proses mengurus administrasi perizinan SIUP tersebut, jika petugas memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat/para pengusaha akan memiliki kesan yang baik terhadap instansi sehingga untuk mengurus permohonan SIUP ke depannya tidak akan diliputi perasaan was-was, takut, bahkan malas untuk berurusan dengan birokrasi, seperti keadaan tahun-tahun sebelumnya. Keadaan ini seperti yang dijelaskan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Bapak Agus Arifin, SH sebagai berikut :

"Dinas Perizinan adalah instansi yang sangat menjaga image positif masyarakat. Kami akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas baik dalam sikap dan kemampuan pegawai dalam melayani kebutuhan pelanggan. Kedisiplinan yang tinggi, penampilan yang sopan, serta sikap yang ramah, akan selalu kami utamakan dalam melayani masyarakat,



sesuai dengan Visi Dinas Perizinan yaitu terwujudnya pelayanan yang Pasti dalam biaya, waktu, persyaratan dan Akuntabel dibidang perizinan". (Wawancara, 20 Desember 2012).

Pendapat ini senada dengan yang disampaikan oleh Kepala Bagian, Bapak Golkari

Made Yuliantoro, S.sos sebagai berikut :

"Sejauh ini kami cukup mampu melayani keinginan pelanggan termasuk didalamnya kritikan dari pemohon akan segera kami respon dengan baik. Kemampuan pegawai tersebut setidaknya karena ditunjang oleh diklat teknis, in house training, penyuluhan/pembekalan, seminar, diskusi, serta studi banding ke berbagai kota untuk menambah pengalaman dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemohon. Terlepas dari semua itu, hal yang paling mendasar adalah kami akan selalu memegang teguh kesopanan dan keramahan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kami". (Wawancara, 20 Desember 2012).

Kemampuan pegawai merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemohon atau pengguna jasa, salah satunya kemampuan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap instansi yang ada. Hal ini berarti kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan atau pengguna jasa. Menanggapi hal tersebut, Sekretaris Dinas Perizinan Bapak Drs. Hardono, akan mengemukakan pendapatnya seperti ini :

"Ya, memang SDM merupakan faktor pendorong untuk mewujudkan pelayanan yang baik, selanjutnya SDM yang ada didukung oleh pelatihan / training, penyuluhan / pembekalan, sosialisasi, seminar, diskusi, serta studi banding ke berbagai kota untuk menambah pengetahuan, pengalaman, dan referensi dari orang-orang yang ahli dibidangnya. Kualitas SDM dari pendidikan pegawainya, sedangkan tingkat pendidikan pegawainya sebagian

besar sudah Strata 1 (S1). Untuk penempatan masing-masing pegawai sudah sesuai dengan keahlian serta jumlah pegawai cukup memadai namun masih perlu penambahan personil lagi jika mengingat antusias masyarakat yang semakin tinggi untuk mengurus izin, khususnya izin SIUP saat ini". (Wawancara, 21 Desember 2012).

Kemampuan pegawai sendiri dapat dilihat dari penuturan Kepala Bagian, Bapak Golkari Made Yuliantoro, S.sos sebagai berikut :

"Kemampuan pegawai Dinas Perizinan sudah cukup baik. Hal ini terbukti dengan terselesaikannya semua pekerjaan yang ada. Mereka dapat menyelesaikannya dengan baik sesuai SOP yang ditetapkan, serta mereka mampu melayani pemohon izin dengan baik, ramah, dan sopan". Wawancara, 21 Desember 2012).

Berikut ini tanggapan dari pemohon SIUP "CV SANG MEDIA ANJAYA" (bergerak dibidang buku), Bapak Wahjudi Sanjaya dari Kel. Tahunan Kec. Umbulharjo :

"Kemampuan pegawainya sudah cukup baik. Mereka sudah menguasai bidang yang harus mereka tangani. Mereka juga ramah, sopan dan melayani pemohon dengan baik tanpa membedakan pemohon SIUP yang satu dengan lainnya. Saya kira urus ijinnya berbelit-belit tetapi setelah saya lakukan ternyata dugaan saya salah". (Wawancara, 21 Desember 2012).

Tanggapan dari pemohon di atas dipertegas oleh pemohon SIUP "CV MOROJOGJA" (bergerak dibidang periklanan) Bapak Yuliantoro, SE dari Kel. Pandeyan Kec. Umbulharjo :

"Menurut saya kemampuan petugas dalam melayani kami sudah cukup mampu karena mereka bisa melayani kami dengan sangat terbuka mengenai persyaratan yang harus saya penuhi dan yang terpenting mereka sangat *ngajeni* kami sebagai pemohon pemula. Ditambah lagi mereka ramah, sopan, bersahaja, dan penampilannya rapi". (Wawancara, 21 Desember 2012).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan sudah terwujud dengan baik, konsep pelayanan *one stop service* yang diterapkan Dinas Perizinan sangat membantu petugas dalam melayani pemohon izin SIUP serta memberikan kemudahan bagi pemohon untuk mengurus izin SIUP mereka. Pelayanan yang diberikan harus tetap dipertahankan lagi untuk menjamin kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang diterapkan, baik kemampuan pegawai, kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, serta mampu mempertahankan koordinasi yang baik antar sesama petugas. Prinsip keyakinan yang sudah baik tersebut juga didukung oleh pernyataan pemohon SIUP “CV. PUSPA GARDEN” (bergerak dibidang interior), Ibu Puspa Rahayu dari Kel. Terban Kec. Gondokusuman adalah :

”Selama bertahun-tahun mengurus izin SIUP, kami merasa suka dengan konsep pelayanan yang dijalankan Dinas Perizinan sekarang ini mbak. Dulu mengurus izin itu tidak hanya satu tempat bahkan lebih dari tiga tempat dan itu membuat saya merasa sangat capek apalagi biayanya tidak sejelas sekarang serta waktu untuk mengurusnya dulu juga lama sekali. Akan tetapi, dengan sistem di Dinas Perizinan yang menggunakan sistem *one stop service* sekarang prosesnya mudah, cepat, dan transparan. Apalagi, kami juga tidak bosan menunggu karena ada TV, bacaan lengkap, serta ruang tunggu yang luas dan ber-AC”. Wawancara, 21 Desember 2012).

## 9. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan yang baik harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet. Tempat ibadah dan lain-lain. Kondisi ini erat kaitannya dengan terpenuhi kebutuhan batiniah. Masyarakat

amat mendambakan pelayanan dari birokrat yang mampu mewujudkan *Good Governance dan Clean Government*. Keinginan sederhana dari masyarakat adalah mendapatkan pelayanan yang nyaman, seperti memperoleh pelayanan yang mudah, murah, dan cepat. Namun, keadaan ini menjadi agak sulit terwujud jika aparat publik tidak memposisikan dirinya sebagai abdi rakyat. Selain itu, keadaan lingkungan tempat pelayanan ( seperti ruang tunggu, area parkir, toilet, mushola, dsb) yang bersih, rapi, dan tertib turut menunjang faktor kenyamanan bagi setiap pemohon yang datang. Menanggapi hal tersebut berikut ini pernyataan dari pegawai bag. pelayanan, Bapak Subarkah Bayu Aji, sebagai berikut :

”Disamping sikap pegawai yang baik dalam melayani masyarakat, suasana tempat pelayanan yang nyaman sejauh ini sudah mampu kami ciptakan dengan baik. Adapun hal itu mencakup ruang tunggu, area parkir, toilet, mushola, dan sebagainya. Semua fasilitas itu sudah tertata dengan rapi, bersih, dan tertib”. (Wawancara, 21 Desember 2012).

Pendapat tersebut dipertegas oleh Kepala Bagian Pelayanan, Golkari Made Yuliantoro, S.sos, sebagai berikut :

”Sebagai abdi rakyat, kami sangat ingin mewujudkan good governance dan clean government. Salah satunya mewujudkan kondisi yang nyaman mungkin bagi masyarakat. Keadaan tersebut mencakup pelayanan yang mudah, murah, dan cepat, serta kondisi fasilitas pelayanan yang tertata dengan rapi, bersih, dan tertib. Semua aspek ini akan menciptakan penilaian yang sangat baik dari masyarakat terhadap aparatur publik sebagai pengayom rakyat”. (Wawancara, 21 Desember 2012).

Berikut ini tanggapan dari pemohon SIUP Ibu Anita Nugroho dari “CV. NUGRAHA” (bergerak dibidang barang kerajinan batik) dari Kel. Baciro Kec.Gondokusuman, sebagai berikut :

”Kalau menurut saya, lingkungan Dinas Perizinan baik yang di dalam ruangan maupun diluar kantor sudah cukup baik. Saya melihat kursi dan meja sudah tertata rapi, toiletnya juga bersih, area parkir luas dan aman, serta fasilitas penunjang lainnya, seperti Touchscreen, AC & TV menyala, dan tempat bacaan sudah tertata dengan tertib dan lengkap”. (Wawancara, 21 Desember 2012).

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Angelica Darmono, pemohon SIUP “GARUDA” (bergerak dibidang kerajinan perak) dari Kel. Prenggan Kec. Kotagede Grogol sebagai berikut :

”Iya mbak tadi saya mengurus izin ini antriannya cukup panjang tetapi saya tidak merasa bosan menunggu karena ruang tunggu sudah dilengkapi AC, TV dan bacaan yang komplit jadi saya betah-betah saja kalau harus menunggu lama di sini”. Wawancara, 21 Desember 2012).

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa prinsip kenyamanan sudah tercipta dengan baik. Hal ini didukung oleh pelayanan yang terbaik dari pegawai, keadaan lingkungan dan fasilitas penunjang sudah terwujud secara bersih, rapi, dan tertib, serta tersedia secara lengkap dan memadai sehingga kenyamanan pelanggan yang sesungguhnya sudah benar-benar terwujud. Kondisi tersebut juga didukung dari hasil wawancara yang menunjukkan pelanggan merasa nyaman, baik terhadap sikap dan perilaku pegawai maupun terhadap kondisi tempat pelayanan yang tersedia. Berikut ini ungkapan perasaan masyarakat, salah satunya pemohon SIUP “CV TERANG”



(bergerak dibidang Pertanian) Bapak Santoso dari Kel. Keparakan Kec. Mergangsan adalah sebagai berikut :

"Kami merasa sangat nyaman dan tersanjung dengan sikap dan perilaku pegawai Dinas Perizinan ini. Mereka melayani kami dengan sangat baik. Jika kami menemukan kesulitan, mereka tidak segan-segan menerangkan kepada kami apalagi kami baru pertama kali ini membuka usaha di sini sehingga masih bingung untuk mengurus izin SIUP nya. Pelayanan yang ramah dan sopan membuat kami merasa betah menunggu petugas menyelesaikan proses izin kami". (Wawancara, 21 Desember 2012).

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, dengan petugas Dinas Perizinan maupun dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan terhadap kesembilan indikator prinsip pelayanan yang digunakan menunjukkan bahwa manajemen pelayanan program *one stop service* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta sudah dilaksanakan dengan baik.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa Manajemen Pelayanan *one stop service* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 secara garis besar dapat dikatakan baik hal tersebut dapat dilihat dari :

1. Standar Operasional Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Standar operasional pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta telah diterapkan pelayanan yang pasti dalam biaya, waktu, persyaratan dan akuntabel mengacu pada Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008, serta sesuai dengan Visi Dinas Perizinan. Penerapan standar operasional pelayanan sebagai prinsip kerja program *one stop service* sehingga penyelenggaraan manajemen pelayanan dapat berjalan dengan baik.

2. Manajemen Pelayanan Program One Stop Service Di Dinas Perizinan dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta dengan mengacu pada Prinsip – Prinsip Pelayanan Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

- a) Prinsip Kesederhanaan sudah terwujud dengan baik karena prosedur pelayanan izin SIUP yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Prinsip Kejelasan didalam hal ini mencakup 3 hal, yaitu yang pertama kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan mengenai permohonan SIUP dapat dikatakan cukup baik. Meskipun, ada beberapa pemohon yang masih kurang mengerti tentang kelengkapan syarat administratif yang diperlukan dan masih belum melengkapinya, hal ini yang dapat meghambat proses terbitnya izin tersebut. Yang kedua kejelasan mengenai petugas yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan petugas memberikan kesempatan bagi pemohon SIUP untuk menyampaikan keluhan dan saran melalui kotak saran dan sarana *on line*. Yang terakhir kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran sudah cukup baik saat ini setelah menerapkan sistem *one stop service* karena disitu ada kejelasan rincian yang harus dibayarkan kepada Bank BPD (Jateng) yang ditunjuk Dinas Perizinan untuk menampung seluruh biaya perizinan yang dibayarkan oleh pemohon izin, namun dalam hal ini untuk pemohon perizinan SIUP tidak ada biaya/gratis.

c) Kepastian Waktu

Dalam proses penyelesaian izin SIUP ini, kepastiaan waktu yang diberikan Dinas Perizinan kepada pemohon izin, masih belum sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Waktu yang ditetapkan oleh Dinas Perizinan dalam penerbitan izin SIUP, yaitu 3 hari untuk menyelesaikan dokumen izin yang mereka masukkan ke Dinas Perizinan. Namun, terkadang penyelesaian dokumen itu lebih dari yang ditetapkan karena sistem database komputer yang sering mengalami *system error* dan kelengkapan syarat yang masih kurang dari pemohon izin SIUP tersebut, sehingga pemohon harus dapat melengkapi persyaratan yang masih kurang terlebih dahulu kemudian izin dapat diproses segera mungkin.

d) Prinsip Akurasi sudah baik karena dokumen izin sudah mencakup unsur yang benar, tepat, dan sah secara hukum sehingga para pengusaha yang mengajukan SIUP tersebut memperoleh kepastian atas dokumen yang dimiliki tersebut.

e) Prinsip Keamanan sudah berlangsung dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan memberikan rasa aman bagi pemohon izin SIUP dalam mengurus proses perizinan serta menjamin produk layanan yakni dokumen perizinan SIUP ini dapat memberikan kepastian hukum bagi pemiliknya.

f) Prinsip Tanggung Jawab sudah baik yaitu ditunjukkan dengan selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan standar operasional pelayanan. Selain itu, Dinas Perizinan juga bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan ketika terjadi keluhan/persoalan pelayanan dari pemohon izin.

g) Prinsip Kelengkapan sarana dan prasarana dan Kemudahan Akses

Prinsip Kelengkapan sarana dan prasarana masih belum terlaksana dengan cukup baik hal ini ditunjukkan dengan belum dapat mewujudkan sarana prasarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan yang maksimal. Dalam hal ini, sarana dan prasarana yang masih kurang adalah perangkat komputer yang masih harus ada perbaikan karenan sering terjadi "*system error*" dan mobil dinas untuk peninjauan lokasi para pengusaha yang mengajukan permohonan SIUP. Masih terbatasnya mobil dinas yang dimiliki ini menyulitkan petugas untuk melakukan cek lokasi ke tempat para pengusaha yang mengajukan permohonan SIUP. Sehingga dapat berdampak pelayanan yang masih belum maksimal. Selain itu penambahan perangkat komputer juga diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan. Disamping itu juga diperlukan penambahan pegawai yang professional/ahli dibidangnya untuk dapat membantu kinerja pelayanan yang maksimal. Namun tahun depan Dinas Perizinan sudah memiliki target untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan tersebut

sehingga terjadi pelayanan yang maksimal. Sedangkan Prinsip Kemudahan Akses sudah cukup baik, hal ini terlihat dari tempat dan lokasi yang memadai, mudah dijangkau masyarakat karena terletak menjadi satu wilayah dengan kantor walikota, selain itu juga dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika dalam proses perizinan SIUP.

- h) Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan sudah terwujud dengan baik yaitu ditunjukkan dengan petugas mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan prinsip pelayanan, selalu menjaga kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, serta mampu menjaga koordinasi yang baik antar petugas.
  - i) Kenyamanan sudah tercipta dengan baik yaitu pengguna jasa layanan sudah mendapatkan pelayanan yang nyaman, seperti memperoleh pelayanan yang mudah, transparan, dan cepat. Selain itu dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya, seperti tempat parkir, toilet, serta ruang tunggu yang dilengkapi dengan TV&AC yang menyala, bacaan (tabloid, majalah, koran).
3. Untuk memaksimalkan pelayanan *one stop service* ini perlu didukung oleh prinsip kelengkapan sarana dan prasarana yang lebih baik untuk pelayanan yang efektif dan efisien selain itu harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya. Dari hasil penelitian ini, bahwa dari sembilan indikator prinsip pelayanan program *one stop service*,

prinsip kepastian waktu dan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana masih menyisakan beberapa catatan yaitu

- a. Prinsip kepastian waktu yang belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yaitu tiga hari terhitung sejak hari kerja , karena masih sering tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Perizinan dalam proses izin SIUP yang dikeluarkan, ini terkandala oleh sistem *database* komputer yang sering *error* dan kurangnya kelengkapan persyaratan yang diajukan oleh pemohon izin SIUP.
- b. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana belum sesuai dengan yang diperlukan, ditunjukkan dengan sistem komputer yang masih sering *error* perlu adanya perbaikan dan peremajaan komputer yang diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan. Selain itu fasilitas penunjang layanan lainnya, yang diperlukan adalah mobil dinas yang jumlahnya dirasa masih sangat kurang untuk proses pelayanan.

## B. SARAN

Penyelenggaraan manajemen pelayanan program *one stop service* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menerbitkan SIUP di Kota Yogyakarta sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan. Namun untuk peningkatan pelayanan Dinas Perizinan, terdapat saran yang perlu disampaikan, yaitu perlu peningkatan sosialisasi dan penyampaian informasi secara lebih jelas dan akurat kepada masyarakat secara berkala waktunya, semisal satu bulan sekali, khususnya para pengusaha untuk



melegalkan usaha yang mereka miliki dengan SIUP terutama di daerah-daerah, agar pemohon izin SIUP jelas mengenai kelengkapan syarat-syarat yang diperlukan dalam proses pengurusan izin SIUP, agar ketika pemohon izin SIUP datang ke Dinas Perizinan untuk mengurus izin SIUP mereka, kelengkapan syaratnya langsung bisa diproses, pemohon izin tidak perlu kembali lagi ke rumah untuk melengkapi persyaratan izin mereka, dan mempercepat waktu proses perizinan.

