

## PELAYANAN TERPADU DI BIDANG PERIJINAN DAPAT MENDORONG MENINGKATKAN INVESTASI DI DAERAH

Naskah diterima tanggal 9 September 2013, disetujui tanggal 8 November 2013

M. Amir. HT (Peneliti Madya Bidang Kebijakan Publik)  
Jl. Gayung Kebonsari No. 56 Surabaya  
Email : amirlitbang@yahoo.co.id

### ABSTRAKS

Berbagai konsep dan teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik telah digunakan oleh para peneliti dalam pembahasan kajiannya, sebagaimana hasil kajian pada Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung terhadap tesis dan disertasi yang berkaitan dengan tema "kualitas pelayanan publik," baik kajian yang dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif, oleh Rozaman Gea (2004) dengan judul tesis: "Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik." Hasil penelitian menunjukkan bahwa "motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik" pada Dinas Pendapatan Kabupaten Nias. (sumber : Depdagri 2006, 29-30). diperoleh berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Hingga saat ini sudah banyak pemerintah daerah mendirikan kantor pelayanan perizinan dengan sistem value added, inovasi pelayanan perizinan, dan menghasilkan kualitas pelayanan perizinan yang bervariasi.

Dalam tata kelola Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam mereformasi birokrasi agar pelayanan publik dapat lancar, tertib, sederhana, proses cepat, murah, nyaman dalam publik servis dan kepuasan para pengusaha dalam proses pelayanan khususnya pendaftaran, hingga penerbitan surat izin usaha industri. Pada intinya reformasi birokrasi ini meliputi, tingkat kualitas pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan publik, tingkat transparansi dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan yang masih rendah, tingkat disiplin dan etos kerja pegawai yang masih rendah.

Kata Kunci : Pelayanan Perijinan Terpadu Kualitas Pelayanan Publik.

### ABSTRACT

*Various concepts and theories related to the quality of public services have been used by researchers in the discussion of studies , as the results of studies on the Padjadjaran University Graduate theses and dissertations related to the theme of " the quality of public services , " both studies were conducted quantitative and qualitative , by Rozaman Gea (2004 ) with the title of the thesis : " influence of work Motivation forces on the Quality of Public Services . " Results showed that " officers work motivation has a significant influence on the quality of public services " on Nias Revenue Service . ( source : Ministry of Home Affairs 2006, 29-30 ) . obtained by a variety of factors that can affect the quality of public services . Until now many local governments to establish a system of licensing services office value added , innovation licensing services , licensing services and produce varying quality .*

*In the governance of the Integrated Licensing Service Office in order to reform the public service can smoothly , orderly , simple , fast process , cheap , convenient in the public service and the satisfaction of employers in the service process of enrollment , until the issuance of a business license industry . In essence this bureaucratic reforms include , levels of quality public services that have not been able to meet the expectations of the public , the level of transparency and accountability of government bureaucracy is still low , the level of discipline and work ethic of employees is low .*

*Keywords : Integrated Perijinan Care Quality Public Services .*

## PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya kebijakan otonomi daerah, isu tentang pelayanan publik selalu menarik untuk dikaji dan dibahas, karena pelayanan publik menjadi salah satu barometer keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Berbagai kajian dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor, variabel, dimensi dan indikator.

Berbagai konsep dan teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik telah digunakan oleh para peneliti dalam pembahasan kajiannya, sebagaimana hasil kajian pada Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung terhadap tesis dan disertasi yang berkaitan dengan tema "kualitas pelayanan publik," baik kajian yang dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif, oleh Rozaman Gea (2004) dengan judul tesis: "Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik." Hasil penelitian menunjukkan bahwa "motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik" pada Dinas Pendapatan Kabupaten Nias. (sumber : Depdagri 2006, 29-30). diperoleh berbagai faktor yang dapat mem-pengaruhi kualitas pelayanan publik.

Hingga saat ini sudah banyak pemerintah daerah mendirikan kantor pelayanan perizinan dengan sistem *value added*, inovasi pelayanan perizinan, dan menghasilkan kualitas pelayanan perizinan yang bervariasi.

Dalam tata kelola Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam mereformasi birokrasi agar pelayanan publik dapat lancar, tertib, sederhana, proses cepat, murah, nyaman dalam publik servis dan kepuasan para pengusaha dalam proses pelayanan khususnya pendaftaran, hingga penerbitan surat izin usaha industri. Pada intinya reformasi birokrasi ini meliputi, tingkat kualitas pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan publik, tingkat transparansi dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan yang masih rendah, tingkat disiplin dan etos kerja pegawai yang masih rendah.

Pelayanan terpadu pada dasarnya merupakan bagian yang menentukan dari suatu daerah dari sudut daya tarik investasi yang merupakan citra pengurusan ijin, namun selalu muncul persepsi bahwa pelayanan lamban, berbelit-belit, dan biaya tinggi. Oleh karena itu

dilatar belakangi hal tersebut, untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Pemerintah membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA), maupun Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dengan mengemban visi terdepan dan cerdas dalam memberikan pelayanan prima, maka UPTSA/ PTSP diharapkan dapat menghapus citra pelayanan pengurusan perijinan dan non perijinan yang lamban dan biaya tinggi.

Dari uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

- a. Bagaimana sistem prosedur, mekanisme yang dilakukan aparatur untuk mewujudkan pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi ?
- b. Apa hambatan/ kendala dalam meningkatkan pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi, dan upaya mengatasi hambatan/ kendala tersebut ?
- c. Bagaimana model teknologi informasi dan komunikasi yang efektif terhadap pelayanan administrasi perijinan investasi dalam peningkatan kinerja Aparatur?

Tujuan dari Kajian penyusunan Grand Design pelayanan publik ini, adalah :

- a. Untuk mengetahui perencanaan program serta mengidentifikasi sistem prosedur, mekanisme pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi,-
- b. Mengungkap kelemahan yang merupakan hambatan/ kendala serta upaya mengatasi hambatan/kendala penyelenggaraan pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi,-
- c. Menemukan model teknologi informasi yang efektif terhadap pelayanan administrasi perijinan investasi dalam meningkatkan kinerja aparatur.

## METODE PENELITIAN

### 1. Materi penelitian

Fokus penekanan kajian ini adalah sistem prosedur, mekanisme peningkatan pelayanan terpadu dibidang perijinan investasi, dan aktivitas terobosan apa yang dilakukan aparatur untuk mewujudkan pelayanan terpadu dibidang perijinan investasi agar lebih efektif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (*natural setting*), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. (Sugiyono 2010 :1).

## 2. Lokasi dan jangka waktu

Kajian tentang efektifitas kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan terpadu dibidang perijinan investasi di daerah lebih difokuskan pada Kantor pelayanan perijinan terpadu, sampel antara lain:

- a. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lamongan, yang memiliki Peraturan daerah tentang transparansi,
- b. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Madiun. Kota Madiun merupakan kota transit terletak pada simpul jalan raya regional yang menghubungkan Jawa Timur dan Jawa Tengah/ Yogyakarta
- c. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kediri, yang merupakan daerah industri rokok. Simpang lima Gumul,
- d. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Surabaya yang menerapkan sitem online.

## 3. Jenis dan rancangan penelitian yang digunakan

Kajian ini menggunakan metode deskriptif, kualitatif dengan cara mendeskripsikan jenis dan indikator kinerja aparatur pelayanan terpadu dibidang perijinan investasi di masing-masing obyek daerah penelitian, dalam menggali informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik.

## 4. Teknik Pengambilan dan pengumpulan data

Dalam penelitian deskriptif, proses pengumpulan data dilalui secermat mungkin, teliti, dan kerjasama berbagai informan dari data kualitatif maupun kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Studi dokumen/ literatur  
Menelaah hasil dari materi kajian, mempelajari dan menganalisis serta membandingkan dengan literatur, kemudian menyimpulkan,-
- b. Survey, observasi merupakan metode pengamatan secara langsung dengan memperhatikan sarana/prasarana, infrastruktur yang ada dengan prosedur, mekanisme pelayanan perijinan terpadu di Kantor-kantor pelayanan sesuai materi kajian,-
- c. Wawancara, terhadap informan secara *indept interview* yang berkaitan dengan materi kajian, baik secara individu maupun berkelompok dalam *forum group*

*discussion* pada SKPD terkait dengan pelayanan perijinan terpadu di Kabupaten/ Kota,-

- d. Kuesioner terbuka, memberi kesempatan kepada informan (*pengusaha untuk mengetahui tingkat kepuasan*), dalam menuangkan pendapat, pandangan, pemikiran terhadap pelayanan perijinan terpadu yang ada di daerahnya.

## 5. Analisis data

Analisis data penelitian kualitatif yang dilengkapi dengan data kuantitatif harus memenuhi ketentuan berikut :

- a. Data kualitatif harus lebih banyak dan dibahas secara lebih sempurna atau detail,-
- b. Analisis yang bersifat kuantitatif harus ditaruh sesudah analisis kualitatif pada setiap fokus penelitian sehingga tiap-tiap fokus mengandung unsur kualitatif dan kuantitatif,-
- c. Analisis kualitatif dan kuantitatif harus sejalan dan saling melengkapi,-
- d. Dalam simpulan dan abstrak hasil analisis kuantitatif dapat disertakan, tetapi dapat juga tidak. Dianjurkan analisis kualitatif dan kuantitatif ditulis dalam simpulan, tetapi pada abstrak cukup ditulis analisis kualitatif saja

## 6. Kajian Teoritik

### a. Kinerja Pelayanan Publik dari Persektif Provider

Dalam buku *Achmad Nurmandi, Manajemen Pelayanan Publik (46 : 2010)*. Organisasi yang memberikan pelayanan publik baik swasta atau pemerintah memiliki otonomi untuk mengelola organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pengambil kebijakan. Bila pada provider yang dimiliki oleh pemerintah, seperti departemen atau dinas, maka aturan yang harus dipatuhi adalah peraturan perundang-undangan atau peraturan daerah. Sebagai contoh penetapan tarif air minum atau retribusi rumah sakit harus berpedoman pada peraturan daerahnya. Sebaliknya provider swasta memiliki mekanisme organisasi yang lebih longgar dan dinamis karena menyesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan. Perubahan tarif

layanan dapat dengan cepat dilakukan sesuai dengan analisis *cost dan benefit* atau persaingan dengan provider lain<sup>10</sup>.

Kualitas kinerja pelayanan publik dari perspektif pengambilan kebijakan dapat dilihat dari ketersediaan peraturan perundang-undangan yang mengatur, dan ketersediaan anggaran.

**Menurut Lovelock dan Wright (2005- 15)**

Ada empat fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

- (1) Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk;
- (2) Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan;
- (3) Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
- (4) Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai, dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholder terpenuhi.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi atas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan.

**b. Kebijakan Pelayanan Publik**

Kepmenpan 63 tahun 2003 dinyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam pelayanan publik azas yang dikedepankan meliputi<sup>11</sup>:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,

- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi,
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pola-pola Penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk:

1. Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya,
2. Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya,
3. Terpadu, dibedakan atas:
  - a. Terpadu satu atap, pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
  - b. Terpadu satu pintu, pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

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, standar pelayanan minimal mencakup:

1. Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan,

2. Waktu penyelesaian : waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan,
3. Biaya pelayanan : biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan,
4. Produk pelayanan : hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
5. Sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan : kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

**c. Kebijakan Layanan Terpadu**

Kelembagaan pelayanan terpadu dibentuk berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 1998, perihal Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah. Instruksi dimaksud ditujukan kepada segenap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat penyelesaian perizinan bagi penanam modal di daerah. Hal ini ditempuh dengan mengkoordinasikan satuan kerja yang membidangi untuk memberikan pelayanan secara terpadu dalam satu atap. Perizinan-perizinan dimaksud meliputi : *izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin gangguan, izin usaha perdagangan, izin trayek, izin peruntukkan penggunaan tanah, kartu tanda penduduk dan akte catatan sipil*<sup>12</sup>.

Sedangkan Permendagri Nomor 24 tahun 2006, tentang Pedoman Pendirian Pelayanan Terpadu Satu Atap, merupakan penjabaran Inpres Nomor 3 tahun 2006. dalam kebijakan tersebut mengintruksikan kepada beberapa departemen maupun kementerian untuk secara umum melakukan penguatan kelembagaan dalam pelayanan investasi melalui sinkronisasi

Bentuk Pelayanan Terpadu, dapat berbentuk Badan, Dinas atau Kantor, dan dalam penyelenggaraannya Bupati/

Walikota wajib melakukan penyederhanaan pelayanan seperti :

1. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan paling lama 15 hari (*lima belas*) hari kerja terhitung sejak diterimanya berkas permohonan beserta kelengkapannya,
2. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan daerah,
3. Kejelasan prosedur pelayanan perizinan dan perizinan dapat ditelusuri dan diketahui,
4. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan yang sama,
5. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku,
6. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan. Dalam hal penanganan pengaduan masyarakat, lembaga pelayanan terpadu wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (*sepuluh*) hari kerja.

**HASIL PENELITIAN**

**1. Analisis Pelayanan Terpadu di bidang Perijinan di-Kabupaten Lamongan**

**a. Sistem/ mekanisme pelayanan terpadu**

Sistem Pelayanan Terpadu di bidang perijinan investasi di Kabupaten Lamongan, melaksanakan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- Pemohon mengajukan ke Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan,-
- Diterima oleh Front office,-
- Disampaikan ke Back office/ pemroses
- Bagi izin-uzin yang membutuhkan rekomendasi/ survey (dimintakan rekomendasi oleh BPMP ke Instansi teknis)
- Survey lapangan bersama tim

survey dari Dinas terkait,-

- Rekomendasi/survey ada (tidak ada permasalahan),-
- Izin dapat diterbitkan.

**b. Hambatan/ Kendala dalam Meningkatkan Pelayanan**

Hambatan/kendala, meningkatkan pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi di Kabupaten Lamongan, adalah sebagai berikut:

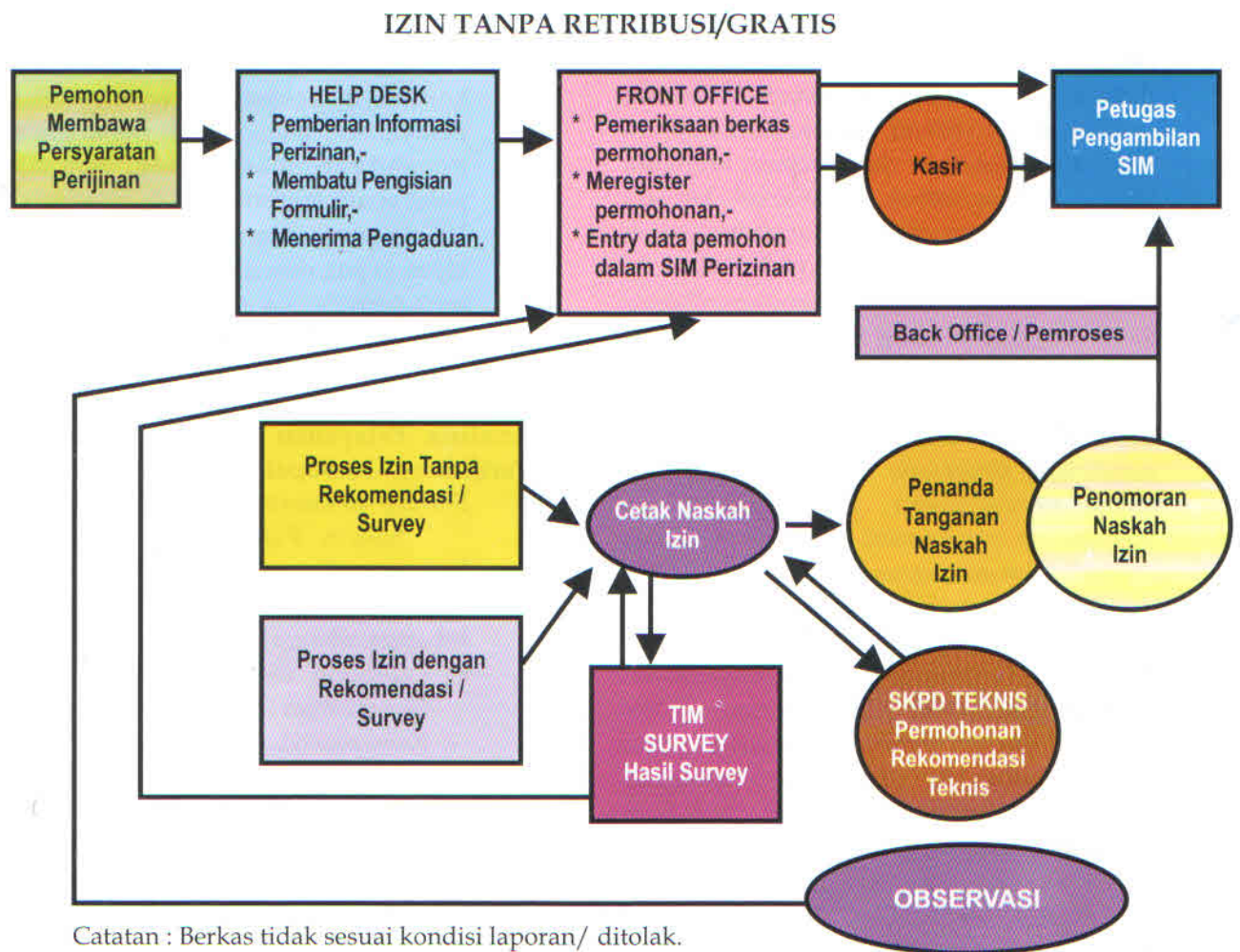
- Kurang sadarnya masyarakat mengurus sendiri perijinan, (*banyak melalui perantara/ makelar*),-
- Harapan masyarakat proses perijinan dapat langsung selesai (*semua izin ada mekanisme yang harus dilalui*),-
- Banyak peraturan perundang-undang yang mengatur sebuah izin yang diterbitkan masing-masing kementerian sektoral.

**c. Model Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Model Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diharapkan di Lamongan, bila dikaitkan dengan pelayanan administrasi perijinan investasi, dalam meningkatkan kinerja Aparatur di Kabupaten Lamongan. Yakni Model Teknologi Informasi dan Komunikasi yang mampu memberikan kontribusi terhadap kecepatan proses perizinan, memberikan informasi proses perizinan kepada pemohon/ masyarakat serta dapat menyediakan *database* pelayanan, dan investasi. (*sistem komputerisasi*).

**d. Gambar tahapan prosedur pelayanan**

Gambar tahapan prosedur pelayanan di bidang perijinan investasi yang dilaksanakan di Kabupaten Lamongan, dapat disimak dalam gambar dibawah ini :



## 2. Analisis Pelayanan Terpadu di bidang Perijinan Kota Kediri

### (1). *Jenis- jenis Pelayanan*

Jenis-jenis pelayanan perizinan yang dilayani oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri, ada 30 izin yang dibagi dalam 11 Bidang izin berdasarkan Peraturan Walikota Kediri Nomor 9 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

### (2). *Sistem prosedur/ mekanisme pelayanan terpadu*

- a. Sistem, prosedur pada kantor pelayanan perijinan satu pintu yang ada di Kota Kediri, dan ditingkatkan statusnya menjadi Badan Penanaman Modal Perijinan terpadu satu pintu,-
- b. Prosedur/ mekanisme pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi dimulai dari pendaftaran prinsip, HO, IMB, dan Ijin Usaha,-
- c. Ada sistem pengambungan berkas, jenis ijin investasi diterapkan, dalam waktu 24 hari kerja, dan biaya sesuai dengan redistribusi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Kediri,-
- d. SKPD yang tergabung dalam proses pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi, diantaranya :
  - \* Satpol, Kantor Lingkungan hidup (LH), Dinas Perhubungan, Dinas PU, Dinas Pertanian, DTRKP, Bappeda, Bagian Pemerintahan, dan Perindag.
  - \* Semua SKPD diatas melaksanakan unsur koordinasi, dan ada yang memberi rekomendasi teknis,-
- e. Program pelayanan terpadu di bidang perijinan, berupa ijin paket dan keliling, sedangkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh Investor dapat dilihat pada Standar Operasional Pelayanan (SOP).

### (3) *Kendala/ Hambatan/ Pengaruh Pelayanan Terpadu*

- a. Kendala yang dialami selama beraktivitas pelayanan terpadu adalah Koordinasi antar SKPD dinyatakan kurang bagus.
- b. Hambatan yang dialami dalam

menjalankan pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi, adalah Wilayah Kota sempit untuk industri besar.

- c. Pengaruh pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi terhadap peningkatan ekonomi (PAD), dinyatakan belum ada indikator yang terlihat. Namun tidak ditemukan pengaruh negatif terhadap perijinan di bidang investasi.
- d. Sudah pernah diterapkan sistem pelayanan terpadu secara investment tracking sistem online di bidang perijinan investasi, tetapi belum berhasil.

### (4) *Perijinan yang diterbitkan Kantor Pelayanan Perijinan Kota Kediri pada tahun 2012, terdiri dari SKPD :*

- Pekerjaan Umum Bina Marga, berjumlah 140 ijin dengan persentase 14 %.
- Perhubungan dan LLAJ, berjumlah 7 ijin, dengan persentase 0,7 %.
- Koperasi dan UMKM, berjumlah 7 ijin, dengan persentase 0,7 %.
- Kebudayaan dan Pariwisata, berjumlah 111 ijin, dengan persentase 1 %.
- Perindustrian dan Perdagangan, berjumlah 736 ijin, dengan persentase 73%.

## 3. Analisis Pelayanan Terpadu di bidang Perijinan Kota Madiun

### (1) *Sistem prosedur/ mekanisme pelayanan terpadu*

- a. Sistem prosedur pada kantor pelayanan perijinan terpadu dengan sistem satu pintu yang ada di Kota Madiun,-
- b. Prosedur/ mekanisme pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi sesuai dengan SOP yang ada, adapun persyaratan sesuai dengan Peraturan Menperindag Nomor 36/ M-DAG/ PER/9/2007 tentang Penerbitan SIUP; dan Peraturan Menperindag RI, Nomor 37/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan,-
- c. Ada sistem pengambungan berkas, jenis ijin investasi diterapkan, ada khususnya untuk SIUP dan TDP, adapun waktu penyelesaian maksimal 5 hari kerja,-

d. SKPD yang tergabung dalam proses pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi, diantaranya :

- \* Dinas PU (IMB dan IUJK),
- \* Dinkes (Optik, Toko obat, Laborat),
- \* Dishub (Aset daerah, Parkir),
- \* Disperindagkopar (SIUP, TDP, TDI, Rumah Makan, Rumah Kost, Pemandokan dan Hotel).
- \* Semua SKPD diatas melaksanakan unsur koordinasi, dan ada yang memberi rekomendasi teknis.-

e. Program pelayanan terpadu di bidang perijinan, dengan sistem paket perizinan, berupa IMB, HO, SIUP dan TDP

(2) **Kendala/Hambatan/ Pengaruh Pelayanan Terpadu**

a. Pengaruh (*positif*) pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi terhadap peningkatan ekonomi (PAD) sebagai berikut :

- Pemerintah : Ada peningkatan PAD khususnya retribusi IMB dan HO.
- Pengusaha : Sangat efektif waktu dalam pengurusan izin usaha dalam sistim satu pintu

b. Belum pernah secara kelembagaan diterapkan sistem pelayanan terpadu secara investment tracking sistem

online di bidang perijinan investasi, karena untuk penanaman modal masih melekat di PEREKSO.

4. **Analisis Pelayanan Terpadu di bidang Perijinan Kota Surabaya**

Perkembangan pelayanan terpadu di Kota Surabaya dengan melihat aktivitas pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, dapat disimak sebagai berikut :

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, dengan Visi melaksanakan pelayanan prima dengan cerdas bagi publik, dan Misi :

- (1) Melaksanakan tertib administrasi,-
- (2) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana UPTSA Surabaya Timur,-
- (3) Mengembangkan sistem pelayanan berbasis Informasi Teknologi,-
- (4) Meningkatkan kualitas serta kemampuan problem solving Petugas UPTSA dalam memberikan pelayanan.

Jam Pelayanan : Senin - Sore

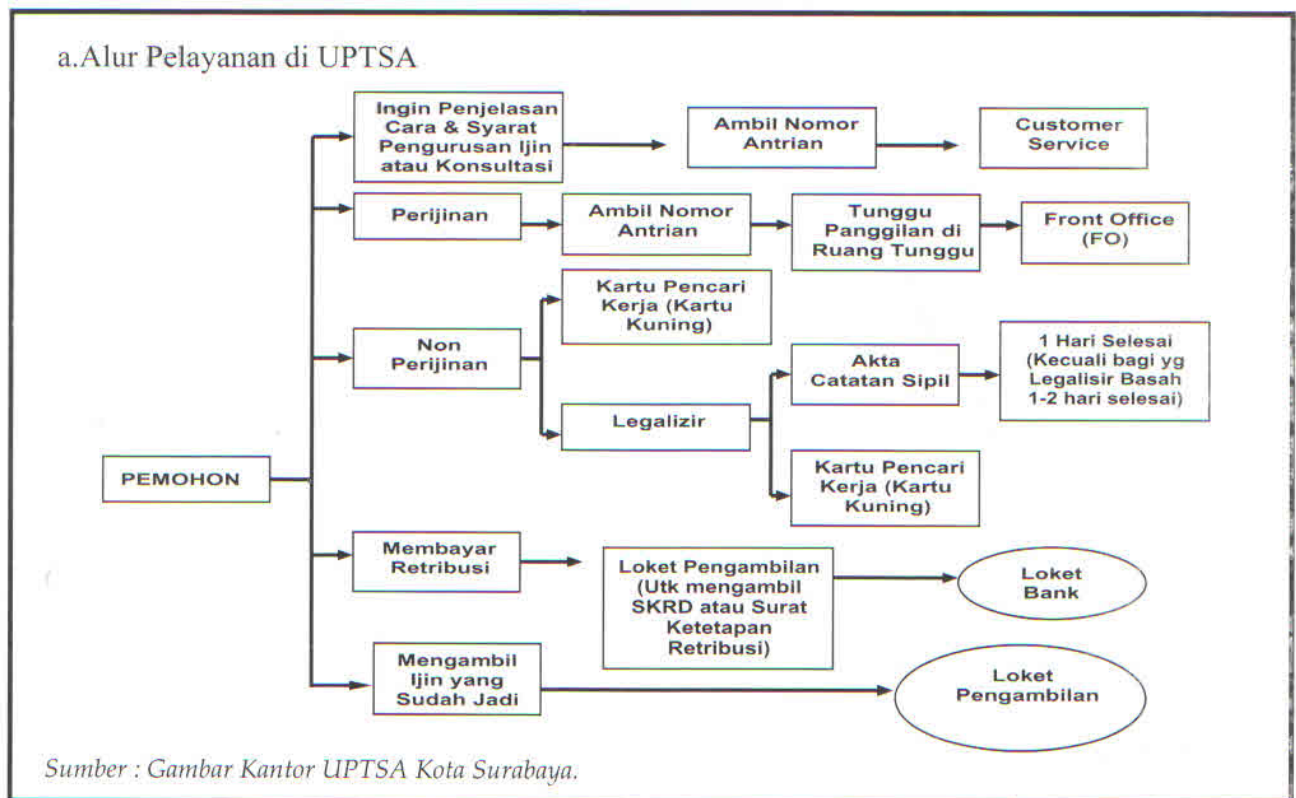
Loket Pelayanan : 08.00 - 14.00 WIB

Loket Pengambilan: 08.00 - 15.00 WIB

Jumat

Loket Pelayanan : 08.00 - 11.00 WIB

Loket Pengambilan: 13.00 - 14.00 WIB

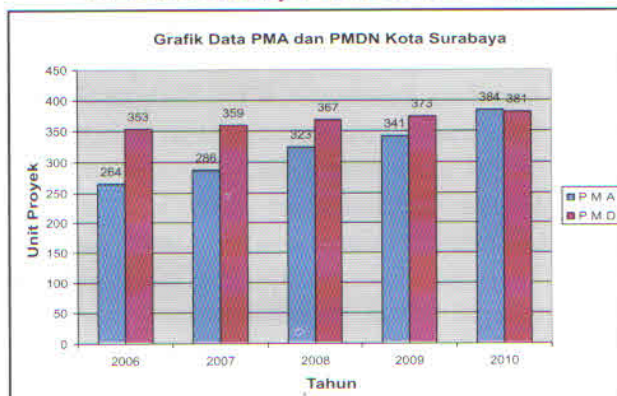




b. Profil Investasi Kota Surabaya  
Tingkat Investasi

Tingkat investasi di Kota Surabaya dapat dilihat dari banyaknya jumlah proyek maupun nilai investasi yang ditanamkan oleh insventor baik dalam negeri maupun luar negeri. Berdasarkan jumlah proyek yang ada, jumlah proyek yang didanai oleh PMDN maupun PMA dari tahun 2006 - 2010 secara kuantitas mengalami peningkatan. Berikut ini adalah gambaran perkembangan jumlah Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) di Kota Surabaya tahun 2006 - 2010, sebagaimana grafik dibawah ini:

Grafik Perkembangan Jumlah PMA dan PMDN Di Kota Surabaya Tahun 2006 - 2010



Sumber : Buku Profil Investasi Kota Surabaya 2011

**5. Analisis Pelayanan Terpadu di bidang Perijinan dalam mendongkrak investasi di daerah**

Setelah sukses mensosialisasikan perizinan online terpadu, dan Surabaya Single Window, kini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menyelenggarakan Sosialisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Kepada Masyarakat Kota Surabaya.

Berbeda dengan Surabaya Single Window yang berbasis perizinan sistem paket, Sosialisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi kali ini merupakan perizinan jenis parsial yang terpisah antara perizinan yang satu dengan perizinan yang lainnya.

Sosialisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi kepada masyarakat kota Surabaya kali ini menyediakan 6 pelayanan perizinan online system yaitu : Izin Pemakaian Tanah, Permohonan Surat

Keterangan Tinggal Sementara / SKTS / KIPEM, Izin Pemakaman, dan Perizinan Penggunaan Tanah Sempadan Utilitas, SIUP dan Tanda Pencari Kerja atau Kartu Kuning.

Teknologi Informasi dan Komunikasi ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang ditawarkan oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada warga Kota Surabaya yang mempunyai banyak kelebihan dibanding dengan perizinan jenis manual, karena pelayanan perizinan jenis ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun, di-rumah, warnet, atau bahkan dari smartphone asal terkoneksi dengan internet. Sistem Perizinan Online ini akan lebih memberikan edukasi publik terhadap perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi kepada masyarakat sehingga masyarakat Kota Surabaya akan lebih mudah, murah dan cepat dalam mengurus berbagai macam perizinan, sebagai wujud keseriusan Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Selain kemudahan tersebut di atas, dengan perizinan secara online tersebut, pemohon juga terbebas dari pungutan-pungutan yang tidak diinginkan dan hanya dipungut biaya sesuai ketentuan yang berlaku, dan besaran biayanya pun sudah bisa diketahui by system ketika pemohon mendaftarkan perizinannya secara online. Dengan sistem online secara otomatis memberi kemudahan kepada investor dalam berinteraksi yang pada akhirnya dapat meningkatkan nilai investasi.

Pemerintah diwajibkan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan publik cepat dan efisien. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan "Apalagi pemanfaatan pelayanan elektronik telah dituangkan dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. Sehingga pengembangan e-government wajib dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

## Penutup

### A. Kesimpulan

Dari hasil temuan dan pokok bahasan dalam kajian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sistem prosedur pada kantor pelayanan perijinan satu pintu yang ada di Kota Kediri, dan ditingkatkan statusnya menjadi Badan Penanaman Modal Perijinan terpadu satu pintu. Prosedur/ mekanisme pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi dimulai dari pendaftaran prinsip, HO, IMB, dan Ijin Usaha. Ada sistem pengambungan berkas, jenis ijin investasi diterapkan, dalam waktu 24 hari kerja, dan biaya sesuai dengan redistribusi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Kediri.
2. Sistem Pelayanan Terpadu di bidang perijinan investasi di Kabupaten Lamongan, melaksanakan tahapan-tahapan sebagai berikut:
  - Pemohon mengajukan ke Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan,-
  - Diterima oleh Front office,-
  - Disampaikan ke Back office/pemroses
  - Bagi izin-uzin yang membutuhkan rekomendasi/ survey (dimintakan rekomendasi oleh BPMP ke Instansi teknis)
  - Survey lapangan bersama tim survey dari Dinas terkait,-
  - Rekomendasi/survey ada (tidak ada permasalahan),-
  - Izin dapat diterbitkan.
3. Sistem prosedur pada kantor pelayanan perijinan terpadu dengan sistem satu pintu yang ada di Kota Madiun..
  - \* Prosedur/ mekanisme pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi sesuai dengan SOP yang ada, adapun persyaratan sesuai dengan Peraturan Menperindag Nomor 36/ M-DAG/ PER/9/2007 tentang Penerbitan SIUP; dan Peraturan Menperindag RI, Nomor 37/M-DAG/ PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan.
  - \* Ada sistem pengambungan berkas, jenis ijin investasi diterapkan, ada khususnya untuk SIUP dan TDP, adapun waktu penyelesaian maksimal

5 hari kerja.

\* SKPD yang tergabung dalam proses pelayanan terpadu di bidang perijinan investasi, diantaranya :

- Dinas PU (IMB dan IUJK),
- Dinkes (Optik, Toko obat, Laborat),
- Dishub (Aset daerah, Parkir),
- Disperindagkopar (SIUP, TDP, TDI, Rumah Makan, Rumah Kost, Pemandokan dan Hotel).
- Semua SKPD diatas melaksanakan unsur koordinasi, dan ada yang memberi rekomendasi teknis.
- Program pelayanan terpadu di bidang perijinan, dengan sistem paket perizinan, berupa IMB, HO, SIUP dan TDP.

### 4. Mekanisme Surabaya Single Windows

Prinsip dasar SSW adalah kesaling terhubungan antara Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) dengan System Informasi Management (SIM) di beberapa SKPD atau unit kerja yang dikoordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan selanjutnya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sebagai tempat untuk melakukan verifikasi bagi pemohon.

Mekanisme pemrosesan program SSW ini dapat dilakukan secara paralel, yakni beberapa izin yang diajukan pemohon dapat diproses secara simultan, tidak saling tunggu antara izin satu dengan izin lainnya. Keunggulan lain SSW yakni waktu penyelesaian lebih cepat. Dengan mekanisme paralel, yang otomatis akan memangkas waktu proses perizinannya. Sebagai gambaran, dengan sistem seri, misalnya saja mengurus 5 perizinan yang masing-masing membutuhkan waktu 5 hari, maka seluruh izin tersebut baru selesai dalam 25 hari. Sebab, izin akan diproses satu per satu.

Selama izin yang satu belum selesai, maka proses belum bisa dilanjutkan ke izin berikutnya. SSW mempermudah perizinan usaha dan mempercepat pelayanan di bidang perijinan. Sistem tersebut diperkirakan memudahkan masyarakat dalam berinvestasi karena, karena dikerjakan dengan sistim online. Melalui SSW seluruh

izin dapat langsung diproses secara bersamaan. Rentang waktu penyelesaian perizinan di SSW ini beragam, mulai dari 14 hari hingga 30 hari tergantung jenis izin yang diajukan, maka pelayanan terpadu dengan sistem online ini, akan mampu mendongkrak nilai investasi.

## B. Rekomendasi

Dari kesimpulan atas temuan kajian ini, secara operasional masing-masing daerah Kabupaten/Kota perlu memperhatikan, beberapa hal sebagai berikut:

### 1. Rekomendasi Jangka Panjang

a. Desain Organisasi Pelayanan Publik dalam bentuk kerjasama untuk meningkatkan Pelayanan Publik dapat dilakukan dengan cara yg lebih sederhana, kreativitas Pemda mencari sumber pembiayaan selain dari PAD (Pembentukan kerjasama Pemda dgn Pihak ke tiga atau Kontrak Pelayanan Publik). Pelaksanaan Kontrak Pelayanan Publik didukung Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2007 tentang Tata cara pelaksanaan kerjasama daerah. Maka perlu adanya Kelembagaan Kontrak Pelayanan, dengan memperhatikan Tahap-tahap Pelembagaan Kontrak Pelayanan sebagai berikut:

1. Tahap Promosi (mengetahui konsep kontrak pelayanan serta harapan pengguna layanan).
2. Tahap Formulasi (mengidentifikasi siapa pengguna layanan & mengetahui sebuah Organisasi/Instansi Pelayanan).
3. Tahap Implementasi (menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kontrak pelayanan).
4. Tahap Evaluasi (Pengalaman dipetik dari Pelembagaan Kontrak Pelayanan).

b. Desain Pelayanan Satu Atap dan Satu Pintu disebabkan begitu banyaknya Lingkup Pelayanan Publik yang ditangani Kab/Kota, bila keputusan pada kontrak pelayanan, harus memperhatikan 5 langkah:

1. Penjejukan Pelayanan di seluruh SKPD, Pemda beserta jajarannya, melakukan tinjauan Umum terhadap kesenjangan pelayanan publik.
2. Penilaian Potensi Pelayanan Publik

pada SKPD (mengetahui prioritas obyek pelayanan yang akan dikerjasamakan).

3. Penilaian Kesiapan SKPD dalam melaksanakan Kontak Pelayanan Publik.
  4. Persiapan Pelaksanaan Kontrak Pelayanan Publik (SKPD membentuk Panitia).
  5. Pengelolaan KPP (Penyerahan Surat Perintah Mulai Kerja kepada Pihak ketiga).
- c. Desain Bentuk Pelayanan terpadu (satu atap/satu pintu). Yang nantinya dapat berbentuk Kantor, Dinas atau Badan. Dalam penyelenggaraannya Bupati/Walikota wajib melakukan penyerahan layanan meliputi:
1. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan.
  2. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi ketentuan.
  3. Kejelasan prosedur pelayanan.
  4. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama.
  5. Pembebasan biaya perizinan bagi UMKM.
  6. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.
- d. Daerah Kabupaten/ Kota, dapat membentuk Badan Layanan Umum (BLU), berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2008, persyaratan meliputi tiga hal yakni persyaratan substantif, teknis dan administrasi. Persyaratan Substantif adalah syarat-syarat yang bergubungan dengan:
1. Penyediaan barang dan atau jasa layanan umum,-
  2. Pengelolaan wilayah/kawasan tertentu untuk tujuan meningkatkan perekonomian masyarakat atau layanan umum, dan atau,-
  3. Pengelolaan dana khusus dalam rangka meningkatkan ekonomi dan atau pelayanan kepada masyarakat. Persyaratan teknis mencakup:  
Kinerja pelayanan di bidang tugas pokok dan fungsinya layak dikelola

dan ditingkatkan pencapaiannya melalui BLU.

Persyaratan administrasi sebagai berikut:

- Pernyataan kesanggupan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Keuangan dan manfaat bagi masyarakat,-
- Pola tata kelola,-
- Rencana strategi bisnis,-
- Laporan keuangan pokok,-
- Standar pelayanan minimum,-
- Laporan audit terakhir atau pernyataan bersedia untuk diaudit secara independen.

Untuk BLU di lingkungan Pemerintah Daerah diatur lebih lanjut dengan Permendagri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.

## 2. Rekomendasi Jangka Pendek

- a. Setiap Institusi Pelayanan Publik wajib mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPP, SOP, SPU) dan ditingkatkan Pelayanannya berbasis *Citizen's Charter*,-
- b. Melaksanakan Inmedagri Nomor 25 Tahun 1998 Perihal Pelayanan Perizinan Satu Atap yang berpedoman pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Pendirian Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dinilai lebih efektif dan efisien,-
- c. Mewujudkan Implementasi Inpres Nomor 3 Tahun 2006, tentang Penguatan Kelembagaan dalam Pelayanan Investasi melalui Sinkronisasi Peraturan/Regulasi Pusat dan Peraturan Daerah dengan membentuk Lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu atau apapun namanya dalam bentuk Kantor, UPT, Dinas, atau Badan, dengan pelimpahan kewenangan Penanda tangan Bupati/Walikota atau Kepala Instansi kepada Administrator (*yang diangkat*) dalam Provider Pelayanan Perizinan Investasi dengan formulasi Paket sederhana yang dapat disatukan dalam perizinan investasi,-
- d. Dalam meningkatkan Kinerja Aparatur dalam pelayanan, perlu personil diadakan Diklat peningkatan SDM, yang selama ini terobosan aktivitas

peningkatan pelayanan di bidang perijinan investasi belum ada,-

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, PT. Sinergi Visi Uatama, 2010.
- Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, 2009. *Buku Himpunan Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Jawa Timur*, Sekretariat Pemprov jatim 2009..
- Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri. *Seri Manajemen Kontrak Pelayanan Publik bagi Pemerintah Daerah*, Januari 2009.
- Freddy Rangkuti 1997. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT. Ikrar Mandiriabadi Jakarta.
- Markum S. Sulistyorini dan Djoko S. Wahyudi, 1999. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi pertama AIMI (Asosiasi Institut Manajemen Indonesia), Jakarta.
- Hamid Patilima, 2011. *Metode penelitian Kualitatif*. Penerbit, CV. Alfabeta IKPI
- M. Amir. HT, 2011 *Pengembangan Capacity Building bagi Aparatur dalam rangka Peningkatan Kinerja Pemerintah Daerah di Jawa Timur*, Penerbit Unesa University Press 2011.
- M. Amir. HT. 2011. *Grand Design Pelayanan Publik yang Berstandar Sesuai Karakteristik Jawa Timur*. Penerbit Unesa University Press 2011.
- M. Amir. HT, 2012. *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam meningkatkan Pelayanan publik di Jawa Timur*. Penerbit Unesa University Press 2012.
- Jasfar, Farida. 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 dan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

- Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta, Yayasan Penerbit Administrasi.
- LAN RI.2003. *Pedoman Standar Pelayanan Publik*. Jakarta, LAN RI.
- Syarifudin Hidayat, 2008, *Perumusan Kebijakan Penetapan Indeks Pelayanan Publik bagi Kecamatan, PKP2AI-LAN*, 2008.
- Trilestari, Wirjatmi Endang, 2004. *Keikutsertaan Masyarakat dalam membangun Kualitas Pelayanan Publik*. Jurna Ilmu Administrasi. Bandung STIA LAN RI (Vol 1 No.1).
- Winardi, 2000. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Oetomo, Andi. 2005, *Pengembangan Indikator dan Standar Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kota*.
- Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta 2010.
- Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008, *Tentang Ombudsman Republik Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta 2010.
- UPTSA, 2009. *Buku Panduan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya*, 2009.
- Permendagri Nomor 24 tahun 2006 Tentang *Pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu*.
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005, *Tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur*,
- Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2006, *tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Publik di Jawa Timur*.