

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPTSP)
KABUPATEN SINTANG**



**TAPM ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

**SEBEL MANIK
NIM. 015880152**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
PONTIANAK
2012**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang**

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber
yang dikutip maupun dirujuk telah saya
nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat),
maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 22 Juni 2012

Yang menyatakan



SEBEL MANIK
NIM. 015880152

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (KPTSP) KABUPATEN SINTANG.**

Penyusun TAPM : **SEBEL MANIK**

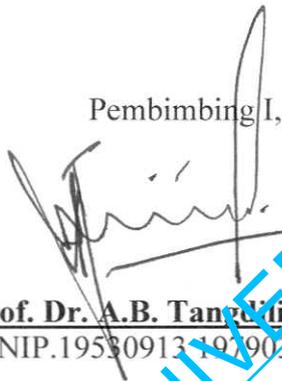
NIM : **015880152**

Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Hari / Tanggal :

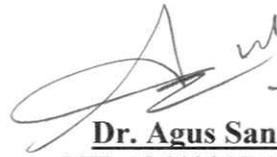
Menyetujui

Pembimbing I,



Prof. Dr. A.B. Tanjung, MA
NIP.19550913 197903 1 001

Pembimbing II,



Dr. Agus Santoso, M.Si
NIP.19640217 199303 1 001

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Magister Administrasi Publik



Dra. Susanti, M. Si
NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc. Ph.D
NIP.19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Sebel Manik
NIM : 015880152
Program Studi : Administrasi Publik
Judul TAPM : Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 28 Juli 2012

Waktu : 13.00 – 15.00 Wib

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi : Dr. Edward Zubir, MM :

Penguji Ahli : Dr. Liestyodono B.I, M.Si :

Pembimbing I : Prof. Dr. A.B. Tandililing, MA :

Pembimbing II : Dr. Agus Santoso, M.Si :

ABSTRACT**The Implementation of Public Service
at One-Stop Service Office (KPTSP)
Sintang Regency****Sebel Manik****NIM : 015880152****Email : sebel_MAP_2009@yahoo.co.id****Universitas Terbuka UPBJJ Pontianak****Keywords: Public Service, One-Stop Service**

The government of Sintang regency has established One-Stop Service Office (KPTSP) according to the regional regulation of Sintang regency No. 2 of 2008; meanwhile, the organizational structure and administration of the office of one-stop service is stated with regent regulation No. 52 of 2008 that has the principal task of conducting some tasks of local government in the field of integrated services that include licensing and non-licensing service in accordance with Sintang regent policy. The implementation of public service from separated service to integrated service in Sintang regency is still new; therefore, it needs more investigation whether one-stop service has been proper to the society's intention.

The purpose of this research is to figure out the service quality of the implementation of one-stop service at one-stop service office (KPTSP) of Sintang regency.

This research is the qualitative descriptive research. The collecting data was conducted with the observation, interview, and documentation through literature study. The observation was conducted in detail and accurately, the interview was conducted to the officials in KPTSP of Sintang regency and those who are the service users to accomplish the data as the research material.

The finding research shows that the policy of the implementation of public service at KPTSP of Sintang regency still needs more improvements on the organizational structure. Those are the addition of the authority taken over at KPTSP of Sintang regency, the competence of the apparatus needs to be improved in technical field, and the service system needs to notice the condition of service rooms and the lounge for the convenience in getting the service.

Refer to the factors that influence the success of the program is the availability of supporting resources where there is limited funding to support the operations of integrated services and limited access Sintang integrated one-stop information service. Human resources still need to be improved by taking a part the education and training, course and placement of technical disciplines to support quality services, to support inadequate and improved service infrastructure.

This study proves that the quality of public services is affected by the organizational structure, the competence of the apparatus and system services.

These three factors are interrelated to one another and cannot be separated in part to determine the level and the goodness and weakness of public service organized by the government.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRAK

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang

Sebel Manik

NIM : 015880152

Email : sebel_MAP_2009@yahoo.co.id

Universitas Terbuka UPBJJ Pontianak

Kata-kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pemerintah Kabupaten Sintang telah membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008, sedangkan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor. 52 Tahun 2008 mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah di bidang pelayanan terpadu meliputi pelayanan Perizinan dan non Perizinan sesuai kebijakan Bupati Sintang. Penyelenggaraan pelayanan publik yang terpisah menjadi satu pintu di Kabupaten Sintang tergolong masih baru, oleh karena itu perlu penelusuran lebih jauh apakah pelayanan terpadu Satu Pintu telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi melalui telaah kepustakaan. Pengamatan dilakukan secara teliti dan seksama, wawancara dilakukan terhadap aparat pada KPTSP Kabupaten Sintang dan masyarakat pengguna jasa untuk melengkapi data sebagai bahan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada KPTSP Kabupaten Sintang masih perlu pembenahan pada Struktur organisasi yaitu penambahan wewenang yang dilimpahkan pada KPTSP Kabupaten Sintang, Kemampuan Aparat perlu ditingkatkan di bidang teknis, dan sistem pelayanan perlu diperhatikan kondisi ruangan pelayanan dan ruang tunggu demi kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Dilihat dari faktor yang mempengaruhi keberhasilan program yaitu faktor ketersediaan sumberdaya pendukung dimana masih terbatasnya pendanaan untuk menunjang kegiatan operasional KPTSP Kabupaten Sintang dan terbatasnya akses informasi. Sumber Daya Manusia masih perlu ditingkatkan dengan mengikuti diklat, kursus, dan penempatan disiplin ilmu teknis untuk menunjang pelayanan yang berkualitas, untuk dukungan sarana dan prasarana pelayanan belum memadai serta perlu ditingkatkan.

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat, dan Sistem Pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

UNIVERSITAS TERBUKA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan dan mencurahkan rahmatNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang* yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 2 (S2) pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Program Magister Administrasi Administrasi Publik (MAP).

Penulisan TAPM ini telah melibatkan banyak pihak yang dengan tulus ikhlas telah mengoreksi tulisan ini dan memberikan dorongan bagi Penulis serta bantuan baik moril maupun spritual sehingga mendorong semangat Penulis untuk segera menyelesaikan TAPM ini. Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada : Prof. Dr. AB. Tangdililing, M.A selaku Pembimbing Pertama yang telah banyak membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis, sehingga TAPM ini dapat terselesaikan dengan baik. Dr. Agus Santoso, M.Si, selaku Pembimbing Kedua yang dengan tekun memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk dalam penyelesaian tesis ini terima kasih yang sama disampaikan kepada :

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M. Ed. Ph.D, Rektor Universitas Terbuka yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
2. Dr. Suciati, M.Sc. Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ir. Edward Zubir, MM, selaku Kepala UPBJJ-UT Pontianak yang telah membantu memfasilitasi kegiatan belajar mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka di Pontianak.

4. Para Guru Besar dan seluruh Dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang dengan tulus telah membina dan membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis untuk mengembangkan diri di masyarakat kelak.
5. Seluruh staf administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan segala layanan administrasi kepada penulis untuk bisa menyelesaikan perkuliahan tanpa hambatan yang berarti.
6. Bupati Sintang Drs. Milton Crosby, M.Si, yang telah memberikan izin belajar kepada penulis untuk menempuh pendidikan jenjang Strata 2 (S2).
7. Drs. H. Sudirman, M.Si, beserta staf pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang dengan sikap terbuka dan tulus mau memberikan informasi dan bersedia meluangkan waktu kepada penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan demi penyelesaian tesis ini.
8. Seluruh masyarakat yang berkepentingan dalam pengurusan dokumen di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang sebagai informan yang telah memberikan informasi yang berharga kepada penulis.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik satu angkatan yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang bersedia membagi pengalaman selama studi berlangsung hingga penulisan tesis saya ini.
10. Istri tercinta Riana Betty, SH dan anak-anak tersayang yang telah membantu dan memotivasi untuk menyelesaikan studi dan penulisan tesis ini.

Akhirnya dengan rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam penulisan tesis ini, semoga Allah Yang Maha Kuasa melimpahkan berkatNya kepada kita semua.

Sintang, Agustus 2012

Penulis,

SEBEL MANIK

NIM. 015880152

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
B. Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik	28
C. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	31
D. Kerangka Berpikir	33
E. Definisi Konsep dan Operasional	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian	38
B. Penentuan Informan.....	41
C. Pokok Bahasan.....	41
D. Prosedur Pengumpulan Data	42
E. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Kabupaten Sintang	46
B. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.....	49
C. Visi dan Misi, Tujuan dan Sasaran Strategis dan Kebijakan KPTSP Kabupaten Sintang.....	56
D. Peran Birokrasi Pemerintah Daerah di Era Otonomi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat.....	61

E.	Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada KPTSP Kabupaten Sintang.....	95
F.	Peluang dan Tantangan Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui KPTSP Kabupaten Sintang.....	97
G.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	120
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	124
A.	Simpulan	124
B.	Saran	127
	DAFTAR PUSTAKA	131
	LAMPIRAN.....	134

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR BAGAN

Bagan		Halaman
2.1.	Diagram Kerangka Berpikir	33
4.1.	Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.....	53

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.2.	Matrik Penilaian pelayanan	21
2.4.	Konsep tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan Publik.....	29

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
1.1. Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan 5 Tahun terakhir dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sintang.....	06
3.1 Penjaringan data berdasarkan jenis data, metode pengumpulan data dan sumber data.....	44
4.1. Jumlah Kecamatan, Penduduk, dan Luas Wilayah Kabupaten Sintang Tahun 2010.....	48
4.2. Waktu Penyelesaian Pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	77
4.3. Keterlambatan Waktu Penyelesaian Pelayanan Pada KPTSP Pintu Kabupaten Sintang.....	78
4.4. Besarnya Biaya Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang	86
4.5. Ketidaksesuaian Biaya Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	88
4.6. Jenis Perizinan dan Non Perizinan yang telah diterbitkan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	90
4.7. Target dan Realisasi Anggaran Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang	92
4.8. Daftar Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang	93
4.9. Tingkat Pendidikan Aparat.....	108
4.10 Pendidikan Dan Latihan Teknis Fungsional yang pernah diikuti.....	115

LAMPIRAN

1. Daftar Informan yang diwawancara	134
2. Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	135

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya mengingat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan tentang hak-hak asasi manusia akan melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Kep. Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2004).

Pemerintah Daerah (Pemda) dalam pelayanan perizinan mungkin yang paling dominan dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. kepentingan Pemda terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku. Namun untuk mencegah terjadinya pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perizinan yang menghambat telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah (Perda).

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, begitu juga ketika sudah dilahirkan harus diurus akta kelahiran, ketika menginjak pada masa anak-anak menempuh pendidikan, menikmati makanan yang disediakan orang tua, menempati rumah pribadi, memperoleh pelayanan publik dalam berbagai kepentingan.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan perizinan yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan perizinan tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi. Sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis, oleh karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri

yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan penyediaan produk-produk pelayanan yang bersifat perizinan dan lain-lain.

Kendati mungkin fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas.

Masalahnya kemudian adalah bagaimana meminimalkan biaya-biaya transaksi tersebut? Teramat sulit tentunya menjawab pertanyaan ini, kendati jawabannya merupakan bagian terpenting dari strategi pemberantasan korupsi di sektor publik. Karena itu kajian mengenai mekanisme pelayanan perizinan, berikut biaya-biaya transaksinya, menjadi elemen penting dari strategi pemberantasan korupsi.

Sejalan dengan itu, prinsip *market oriented* organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip *catalitic government*, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititikberatkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangannya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksanaan jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu

masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 sedangkan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor. 52 Tahun 2008. Sesuai dengan pasal 5 Peraturan Bupati Sintang Nomor. 52 Tahun 2008 Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pemerintah daerah di bidang pelayanan terpadu yang meliputi pemberian pelayanan Perizinan dan non Perizinan sesuai dengan kebijakan Bupati Sintang. Sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah khususnya di Kota Sintang. Artinya, pembentukan organisasi ini hendaknya memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum. Pembentukan KPTSP ini telah menghayati makna teori *reinventing government*. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. (Permendagri No. 25 Tahun 2006).

Pemerintah Kabupaten Sintang Tahun 2009 melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu yaitu pada KPTSP Kabupaten Sintang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Pemda di bidang pelayanan terpadu yang meliputi

pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan Perizinan dan bukan Perizinan sesuai dengan kebijakan bupati.

Dasar pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang yaitu Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 859 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kalimantan Barat, Perda Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang dan Peraturan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja KPTSP Kabupaten Sintang.

Sebelum pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan di Kabupaten Sintang maka proses pelayanan Perizinan dan non Perizinan dilaksanakan di Instansi-Instansi terkait dengan pelaksanaan Perizinan dan proses pelaksanaannya di bawah tahun 2009 dilaksanakan secara terpisah setelah tahun 2009 pelayanan perizinan dilimpahkan kepada KPTSP Kabupaten Sintang dengan model pelayanan Satu Pintu, dan Perda yang mengatur sebelumnya dilaksanakan revisi yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik karena pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sistem pelayanan terpadu satu pintu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan di kontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan

mengurangi biaya, dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha menengah dan mikro, kecil, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu.

Tabel 1.1

Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan 5 (lima) tahun terakhir di dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten sintang

No	Jenis Perizinan	SKPD Pengelola	Dasar Peraturan	Proses penyelesaian
1.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Dinas Perindagkop	Perda No.30 Taun 2006	14 hari
2.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Informasi Tanda Daftar Perusahaan (ITDP)	Dinas Perindagkop	Perda Nomor 32 Tahun 2006	14 hari
3.	Suarat Izin Tempat Usaha (SITU)	Dinas Perindagkop	Perda No. 4 Tahun 2006	13 hari
4.	Izin Usaha Industri (IUI) Perluasan Perusahaan Industri dan Tanda Daftar Industri (TDI)	Dinas Perindagkop	Peraturan Menteri Perindustrian RI No. 41/M-IND/PER/6/2006	20 hari
5.	Pengesahan Akta Pendirian Pembubaran Anggaran Dasar dan Perubahan Koperasi.	Dinas Perindagkop	Kepmen Kop dan UKM No. 123/KEP/M.KUM/X/2004.	4 hari
6.	Izin Bengkel	Dinas Perhubungan	Perda No. 13 Tahun 2002	13 hari
7.	Izin Gangguan (HO)	Badan Lingkungan Hidup (Semula Bagian Lingkungan Hidup Setda Kabupaten Sintang	Perda No. 14 Tahun 2002	10 hari
8.	Izin Pemasangan Reklame	DPKKA	Keputusan Bupati No. 357 Tahun 1998	15 hari
9.	Izin Usha Jasa Kontruksi	Dinas PU	Perda No. Tahun 2002	20 hari
10.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Dinas PU	Perda No. 5 Tahun 1999	20 hari
11.	Izin Usaha Jasa Konvensi	Dinas Pariwisata	Perda No. 10 Tahun 2003	14 hari

Sumber : KPTSP Kabupaten Sintang, Mei 2011

Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan dalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak

mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, diharapkan institusi dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

Kita semua menyadari pelayanan perizinan selama ini sangat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian malas berurusan dengan birokrasi publik.

Sebelumnya telah disebutkan bahwa keberadaan KPTSP Kabupaten Sintang secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan perizinan. Namun perlu digarisbawahi pula bahwa fungsi KPTSP Kabupaten Sintang sesungguhnya tidak lebih sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pada dasarnya penulisan tentang penyelenggaraan pelayanan publik ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu

penulisan ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya perizinan di KPTSP Kabupaten Sintang.

Tatalaksana pelayanan publik yang dilaksanakan di KPTSP Kabupaten Sintang sesuai dengan Perda Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2008 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2, dilaksanakan meliputi:

1.1 Pelayanan Perizinan

- a) Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Rumah tempat tinggal
- b) Izin usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- c) Izin usaha Industri (IUI)
- d) Izin Perluasan Industri (IPI)
- e) Izin tempat usaha
- f) Izin usaha Perdagangan
- g) Izin Gangguan (HO)
- h) Izin Reklame
- i) Izin Bengkel
- j) Izin Kursus.

1.2 Pelayanan Non Perizinan

- a) Informasi dan Pengaduan
- b) Tanda Daftar Industri (TDI)
- c) Tanda Daftar Gudang (Pelayanan TDG)
- d) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- e) Tanda Daftar Ulang Perpnjangan

Total jenis izin yang ditangani adalah 10 (sepuluh) jenis pelayanan dan non perizinan 5 (lima) jenis pelayanan yang telah dikoordinasikan di KPTSP Kabupaten Sintang, pelaksanaannya tetap dikoordinasikan dengan unit kerja pengelolanya masing-masing. Hal yang berkaitan dengan persyaratan, mekanisme dan tata cara, jangka waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan, telah diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang telah ditetapkan dalam Perda Kabupaten Sintang, namun, dalam perjalanannya masih banyak

dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berbagai cerita atau pengalaman dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan perizinan yang sangat mengharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memuaskan masyarakat karena Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang diberikan oleh KPTSP Kabupaten Sintang dapat memudahkan aktifitas masyarakat dalam pelayanannya dan dalam pengurusan perizinan yang diperlukan oleh masyarakat.

Sudah sejak lama masyarakat menginginkan keberadaan KPTSP namun baru terwujud tahun 2009 dalam Satuan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) Kabupaten Sintang.

Dasar pembentukan KPTSP Kabupaten Sintang yaitu :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 859 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kalimantan Barat.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang.
6. Peraturan Bupati Sintang Nomor. 52 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

(Renstra, 2010: KPTSP Kabupaten Sintang)

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka perubahan kelembagaan pelayanan perizinan yang terpisah menjadi terintegrasi (satu pintu) dan tergolong baru di Kabupaten Sintang yaitu

dimulai tahun 2009 sebagai tugas dan fungsi KPTSP Kabupaten Sintang yang dilaksanakan menuntut penelusuran lebih jauh tentang apakah pelayanan terpadu satu pintu telah sesuai dengan harapan masyarakat tentang kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada KPTSP Kabupaten Sintang dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada KPTSP Kabupaten Sintang dan diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran atau bahan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih baru masyarakat tidak semua mengetahuinya, yang prioritas bagi masyarakat adalah adanya peningkatan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya. Pelayanan perizinan terpadu menjadi kebutuhan yang tak terhindarkan lagi bagi pemerintah kabupaten dan kota yang ingin memperbaiki kualitas tata pemerintahan terutama bidang perekonomian.

Model perizinan terpadu (Perdu) merupakan pengembangan dari pendekatan satu atap. Perizinan Terpadu pada dasarnya merupakan suatu model Perizinan Satu Atap yang dikembangkan terutama dari aspek cara memproses perizinan bersama-sama dengan yang lain, tergantung garis kewenangan dan kebutuhan tiap-tiap daerah adalah tanggung jawab bersama semua instansi yang berkaitan dengan perizinan. Instansi penyedia layanan haruslah ditentukan terlebih dahulu dan dilaksanakan secara konsisten. Keputusan tentang pembentukan Perdu ini sudah dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku yaitu dengan adanya Perda tentang pembentukan KPTSP Kabupaten Sintang pada Satuan Organisasi Pemerintah Daerah (SOPD) Pemerintah Kabupaten Sintang. Hal ini sangat penting untuk

mencegah adanya konflik antara penyedia layanan. Kecendrungan seperti ini pada akhirnya akan menimbulkan biaya tinggi dalam proses perizinan. Namun proses panjang dan mahal ini tidak berarti bahwa model perdu ini tidak efektif. Efektivitas model ini tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan dan sinergi antara Perdu dengan instansi penyedia pelayanan terkait lainnya.

Alasan teoritisnya dengan perubahan kelembagaan pelayanan perizinan menurut perkembangan teori-teori pelayanan publik adalah dari teori-teori pelayanan publik konvensional ke teori-teori pelayanan publik yang baru. Oleh karena itu, desakan terhadap informasi apakah pelayanan perizinan di KPTSP tersebut sudah sesuai dengan paradigma baru dalam upaya mentransformasi birokrasi yang kaku, hirarkis, birokratis bentuk administrasi publiknya menjadi suatu birokrasi yang fleksibel dan berorientasi pasar (pengguna jasa/pelanggan) sebagai bentuk manajemen publiknya menjadi relevan untuk segera diketahui. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimanakah Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang” Dari pernyataan tersebut, selanjutnya secara spesifik penulis merumuskan dalam Sub-sub masalah (*problem question*) sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang ?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Ingin mengetahui :

1. Kualitas pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan penguasaan teori-teori yang relevan dan pemahaman atas sejauh mana permasalahan yang diteliti serta penguasaan konsep-konsep dasar yang berhubungan dengan topik yang diteliti yaitu pada KPTSP Kabupaten Sintang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada KPTSP Kabupaten Sintang.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang administrasi publik.
3. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbangan pemikiran atau bahan masukan bagi aparat KPTSP Kabupaten Sintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Bagi Masyarakat diharapkan dapat mengetahui tentang pentingnya kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Pelayanan publik dapat 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.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan ada bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh KPTSP Kabupaten Sintang merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh pemerintah (birokrat publik) dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) di dalam suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam

rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun kegiatan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan tersebut, birokrasi publik diharapkan dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan Publik adalah pelayanan terbaik yang diberikan pemerintah, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan Pelayanan Prima adalah Pelayanan Publik yang sesuai atau bahkan dapat melampaui standar pelayanan Pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah

kepada masyarakat (Kep. MENPAN Nomor. 81 Tahun 1993) semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
2. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan yaitu proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum;
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisien, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis yaitu biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundang-undangan lainnya;
7. Keadilan yaitu pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
8. Ketepatan waktu yaitu tidak perlu berlama-lama, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis seperti itu, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik terutama aparatur pemda ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

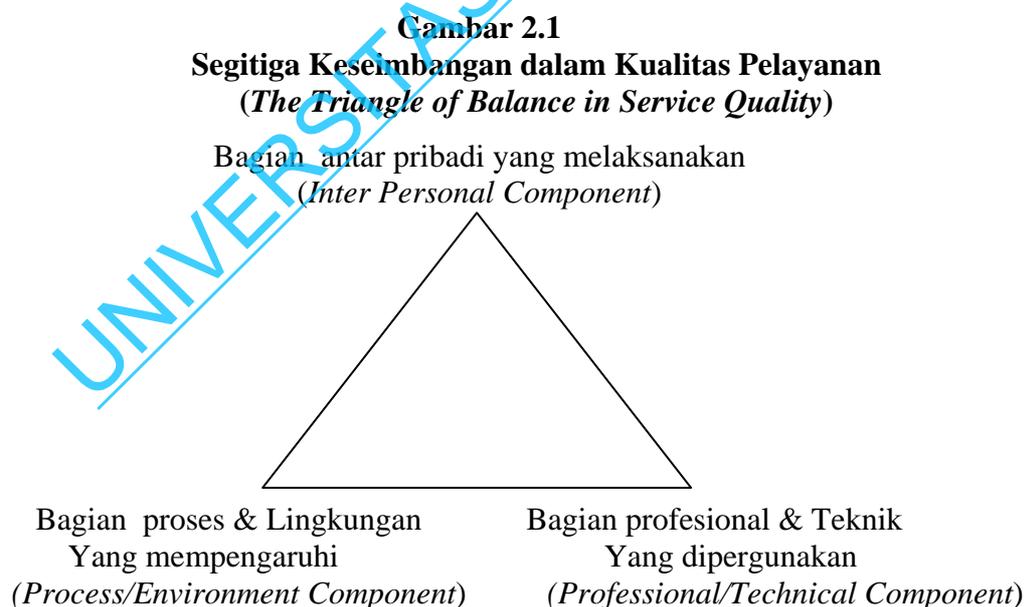
1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Untuk mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka

pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya yang menjadi pertanyaan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya sebagai payung hukum yang melandasi aturan yang di laksanakan oleh pemerintah. .

Pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana dalam Gambar 2.1 berikut



Sumber : Warsito Utomo, 1997

Dari gambar 2.1 tersebut jelas bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Pertanyaan yang muncul adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan sangat sulit tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen

kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (Gambar 2.2).

Gambar 2. 2
Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, et.al (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

John. M. Inan Cevich (1996) pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, Sutopo (2001) menjelaskan untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

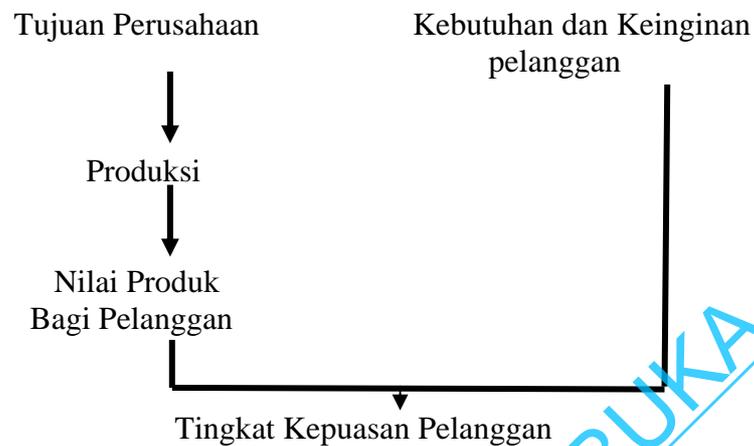
1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (Gambar 2. 3). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995).

Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini. (Gambar 2. 3)

Gambar 2. 3

Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Oliver dalam Prawitra, 1993

Uraian tersebut menunjukkan kepada kita bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri meliputi :

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka dalam penulisan tesis ini penulis mencoba mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh :

1. Struktur organisasi;
 - a. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.
 - b. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi.
 - c. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
2. Kemampuan aparat;
 - a. Tingkat pendidikan aparat
 - b. Kemampuan penyelesaian Pekerjaan sesuai jadwal
 - c. Kemampuan melakukan kerjasama
 - d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan organisasi.
 - e. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
 - f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
 - g. Tingkat kreatifitas mencari tata kerja yang terbaik
 - h. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan.
 - i. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
3. Sistem pelayanan.
 - a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terkait dengan lokasi pelayanan
 - b. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan.
 - c. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

Struktur Organisasi

Menurut Anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat

pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komit, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994).

Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi tersebut, dapat dikatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah :

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan Moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di

dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

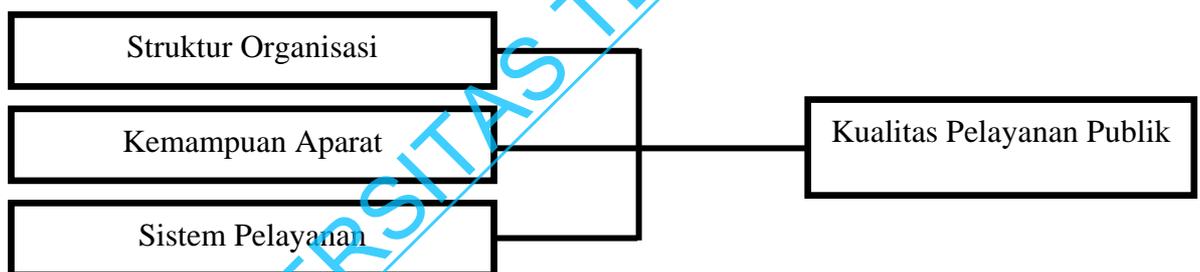
Berdasarkan uraian tersebut, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah :

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.
- 4. Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan uraian terdahulu, dapat dikatakan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai (Gambar 2. 4)

Gambar 2.4
Konsep Tentang Faktor-faktor Yang Mempengaruhi
Kualitas Pelayanan Publik



Sumber : Hasil olahan

5. Pelayanan Prima

Kata 'prima' memiliki arti harafiah 'yang terbaik'. Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang terbaik, yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Ukuran 'terbaik' ini sangat relatif, dan biasanya dikaitkan dengan Stándar Pelayanan Prima (SPP). Sebagai patokan, pelayanan prima dibedakan atas 3 (tiga) tingkatan :

- a. Pelayanan yang dianggap terbaik oleh lembaga lembaga pemerintah yang belum memiliki SPP, lembaga semacam ini memiliki kewajiban untuk segera menyusun SPP.
- b. Pelayanan yang sesuai dengan SPP, bagi lembaga pemerintah yang sudah memiliki SPP.
- c. Pelayanan terobosan yang mampu melebihi persyaratan SPP, bagi lembaga pemerintah yang selama ini tingkat pelayanannya sudah secara rutin dapat memenuhi SPP mereka. Lembaga semacam ini wajib memperbaharui SPP untuk menampung upaya terobosan-terobosan yang sudah mulai dilakukan.

Batasan pengertian dimaksud adalah dari sisi kaca mata pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Namun masyarakat memiliki ukurannya sendiri. Sebuah pelayanan dikatakan terbaik apabila paling tidak dapat memenuhi rasa kepuasan mereka. Kepuasan tercapai jika layanan yang nyata-nyata mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan.

Sebuah pelayanan yang sudah dinyatakan terbaik oleh pemerintah dapat saja tetap tidak dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat, karena pemerintah tidak mengenal harapan masyarakatnya, pelayanan prima harus diartikan sebagai pelayanan terbaik oleh pemerintah dan dapat memuaskan harapan masyarakat.

Sampai saat ini telah ditawarkan berbagai ukuran bagi mutu pelayanan, dengan titik pusat penilaian yang saling berbeda, dan cara pengukuran yang beraneka ragam pula. Namun demikian, terdapat beberapa kesamaan ukuran

mutu pelayanan yang sering dijumpai di berbagai bidang kajian (Supriyanto, 2001 : 19) yaitu :

- a. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar.
- b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
- c. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi, sarana, dan prasarana yang memadai.
- d. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
- e. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan.
- f. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan.
- g. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pihak yang dilayani disebut pelanggan. Pihak yang melayani menyampaikan layanan kepada pelanggannya. Bentuk layanan dapat berupa barang nyata, barang tak nyata atau jasa.

Tujuan & Manfaat Pelayanan Prima

(Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2004)

1. Tujuan :

Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka :

- d. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik.
- e. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2. Manfaat :

- a. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada Masyarakat.
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan,

- c. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan, *why, when, with whom, where, & how* pelayanan mesti dilakukan.

3. Standar Pelayanan (Kep. MENPAN No.63 Tahun 2004)

- a. **Prosedur Pelayanan**
Dibakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Ditetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya.
- d. **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana**
Memadai dalam proses pemberian layanan.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**
Ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan Prima juga dapat diartikan sebagai berikut :

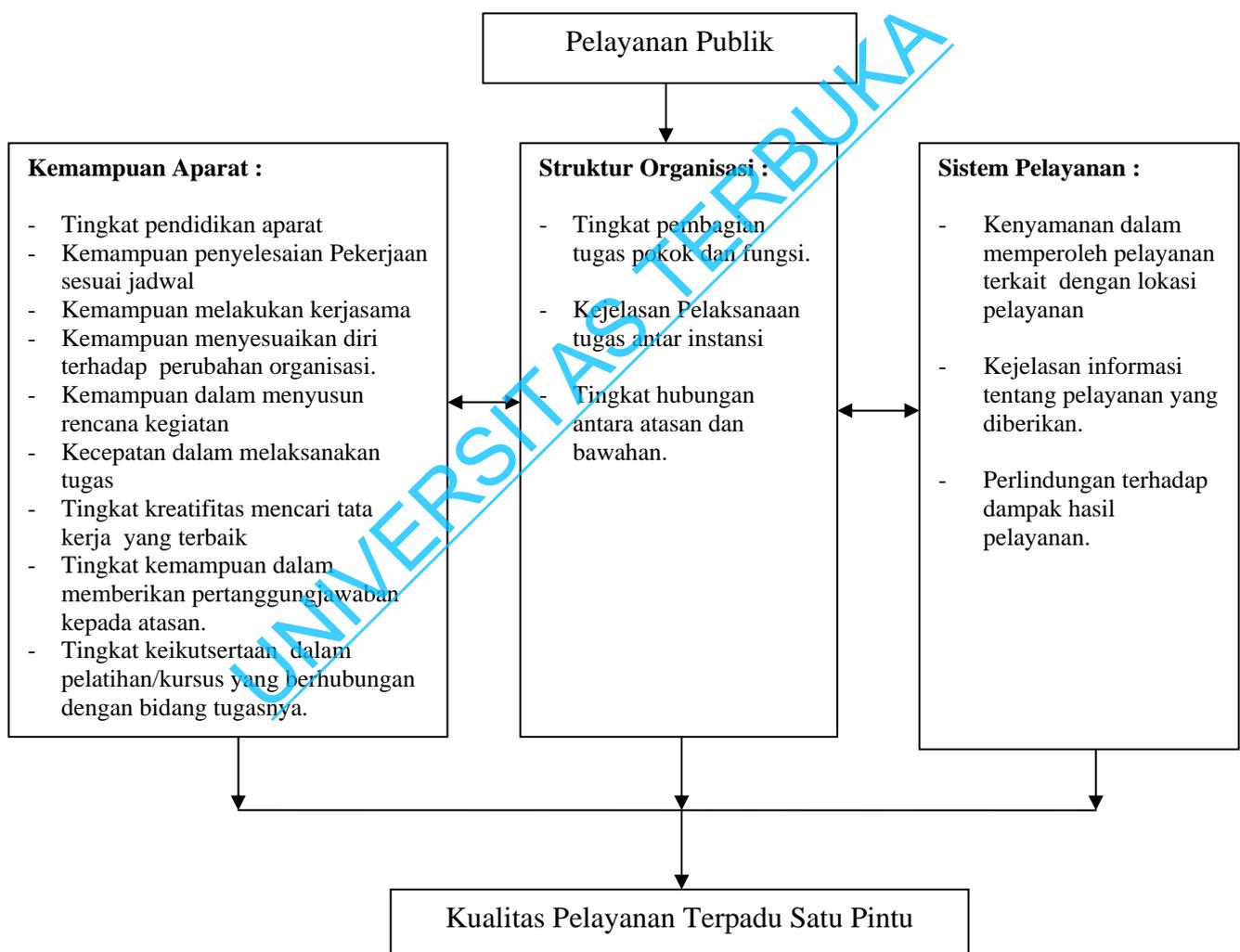
1. Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan) (LAN-RI 2004).
2. Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka

selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. (Dasar-dasar Pelayanan Prima, Atep Adya Barata, 27)

Berdasarkan hasil uraian tinjauan teoritis tersebut, maka untuk memudahkan tujuan dari hasil penelitian disusun kerangka pemikiran sebagaimana bagan berikut :

E. Kerangka Pikir

Bagan 2.1 Diagram Kerangka Berpikir



Gambar 1 : Kerangka Pikir Penyelenggaraan pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

C. Definisi Konsep Dan Operasional

Definisi Konsep

Dalam penelitian ini untuk memudahkan dan agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini.

Adapun definisi konseptual tersebut adalah :

Kualitas pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh KPTSP Kabupaten Sintang dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.

Struktur organisasi adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

Kemampuan aparat adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.

Sistem pelayanan adalah rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.

Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik

Kualitas Pelayanan Publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh KPTSP Kabupaten Sintang dapat memuaskan masyarakat yang

menerima pelayanan dan pelayanan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan sistem pelayanan yang ditentukan oleh KPTSP Kabupaten Sintang untuk menyelesaikan suatu urusan perizinan yang dilaksanakan sesuai target yang telah ditentukan.

Struktur organisasi

Struktur Organisasi adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Sintang untuk melaksanakan sebagian kewenangan dibidang perizinan yang dilimpahkan oleh bupati kepada KPTSP Kabupaten Sintang.

Kemampuan aparat

Kemampuan aparat adalah “ pengetahuan, kemampuan dan kemauan,” dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi dalam hal ini perlu adanya bimbingan dan kursus untuk meningkatkan kemampuan aparat secara teknis.

Sistem pelayanan

Sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan mengedepankan sistem pelayanan yang sesuai dengan rangkaian pelayanan perizinan yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Beberapa konsep operasional yang ada dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

Merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :
 - a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;
 - b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;
 - c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;
 - d. Kesesuaian biaya pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
 - a. Struktur organisasi akan diukur dari :
 1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
 2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
 3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
 - b. Kemampuan aparat akan diukur dari :
 1. Tingkat pendidikan aparat;
 2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
 3. Kemampuan melakukan kerja sama;
 4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
 5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
 6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
 7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
 8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
 9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

- c. Sistem pelayanan akan diukur dari :
1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
 2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
 3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian tentang Penyelenggaraan pelayanan publik pada KPTSP Kabupaten Sintang ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini dipilih dengan mempertimbangkan keserasian dengan objek yang diteliti. Metode kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif; ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subyek) itu sendiri. Sedangkan menurut Arikunto (1993:16) langkah-langkah penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menitikberatkan pada kegiatan administrasi adalah : 1). Pembuatan rancangan penelitian, 2). Pelaksanaan penelitian, dan 3). Pembuatan laporan penelitian.

Menurut Arikunto (1993:7), penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang hendak melakukan penilaian tentang sesuatu hal dengan tujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fakta. Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai sasaran atau mengenai bidang tertentu, serta berusaha menggambarkan situasi atau kejadian yang nyata.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini yaitu Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada KPTSP Kabupaten Sintang untuk melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat

masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode penelitian kualitatif. Meski demikian, dalam penelitian ini tidak menutup kemungkinan menggunakan data-data kuantitatif, selama dalam menggunakan cara-cara tersebut dipandang oleh penulis mampu memaksimalkan dalam pencarian data dan menganalisisnya.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, 1990).

Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesis (Arikunto, 1996). Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Lexy Moleong, 2000).

Sugiyono (1998), mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep *grounded research* bahwa suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh

dengan suatu pandangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dan pengamatan.

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Sintang, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini lebih difokuskan pada KPTSP Kabupaten Sintang. Alasan pemilihan lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang antara lain :

- a. Terdapat masalah yang dihadapi oleh KPTSP Kabupaten Sintang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai kantor pelayanan Perizinan terpadu.
- b. Struktur Organisasi untuk mendukung kualitas pelayanan Publik pada KPTSP Kabupaten Sintang masih perlu pembenahan karena KPTSP Kabupaten Sintang baru terwujud Tahun 2009 sesuai dengan Perda Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Sintang.
- c. Kemampuan aparat yang dimiliki untuk mendukung pelayanan publik yang berkualitas di KPTSP Kabupaten Sintang perlu ditingkatkan.
- d. Sumberdaya Manusia yang dimiliki oleh KPTSP Kabupaten Sintang relatif masih terbatas.

B. Penentuan Informan

Penelitian ini mengambil informan yaitu dari masyarakat Kabupaten Sintang yang berkepentingan dengan adanya KPTSP Kabupaten Sintang dan aparat yang memegang kunci (*key informan*) di wilayah penelitian, yaitu KPTSP Kabupaten Sintang Kabupaten Sintang. Penentuan informan dilakukan dengan mengambil informan kunci (*key informan*). Dari pengambilan informan, hal ini menunjukkan jumlah semua sampel yang diperoleh sama dengan jumlah informannya.

Adapun yang dijadikan *key person* adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang;
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Kepala Seksi Perizinan
4. Kepala Seksi Pelayanan
5. Kepala Seksi Bina Program
6. Staf / Petugas Pelayanan KPTSP Kabupaten Sintang Kabupaten Sintang;
7. Masyarakat Kabupaten Sintang yang membutuhkan pelayanan di KPTSP Kabupaten Sintang.

C. Pokok Bahasan

Menyusun pedoman wawancara dalam bentuk pertanyaan tertulis sebagai bahan pengumpulan data dengan pengajuan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada Informan.

Mendokumentasi dokumen-dokumen literatur-literatur yang terkait dengan masalah yang diteliti dan diperlukan untuk kelengkapan data dalam proses penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Dalam melakukan *observation*, penulis berada di lokasi penelitian di KPTSP Kabupaten Sintang dan mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian.

Dalam melakukan *in depth interview*, penulis melakukan *interview* langsung baik kepada aparat yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan di KPTSP Kabupaten Sintang, masyarakat pengguna jasa dan beberapa pihak lain yang berhubungan dengan keberadaan KPTSP Kabupaten Sintang ini, misalnya wartawan Kapuas Post dan wartawan Pontianak Post yang biasa bertugas di lingkungan Pemda Kabupaten Sintang untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Teknik dokumentasi, pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Sintang seperti laporan tahunan

dan bulanan tentang pelaksanaan pelayanan dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Telaah kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

Keempat metode tersebut di atas digunakan di lapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, yakni untuk memperoleh data primer, di samping dilakukan pengamatan secara langsung di lapangan, juga digunakan teknik *interview* terhadap responden yang telah ditentukan, dengan cara mengajukan pertanyaan yang berpedoman pada daftar pertanyaan (*interview guide*) yang telah disusun. Dalam melakukan *interview*, pertanyaan tidak hanya terpaku pada pedoman wawancara, tetapi dapat berkembang sesuai kenyataan yang ada di lapangan. Selanjutnya untuk membuktikan benar tidaknya jawaban atau pernyataan responden, perlu didukung dengan data sekunder yang diperoleh dari studi dokumentasi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Untuk lebih memperjelas dalam pengumpulan data, baik itu data skunder maupun data primer, maka penjarangan data dilakukan sesuai dengan yang tertera pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 3.1
PENJARINGAN DATA BERDASARKAN JENIS DATA, METODE
PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA

Variabel dan Indikator	Jenis data, metode pengumpulan data, sumber data			
	Primer		Sekunder	
	Wawancara	Observasi	Telaah Kepustakaan	Telaah Dokumenter
Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, akan diukur dari : <ul style="list-style-type: none"> Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan Besarnya biaya pelayanan 	Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang beserta jajarannya yang terkait dan masyarakat pengguna jasa pelayanan	Cara dan hasil pelayanan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.	Literatur mengenai birokrasi dan manajemen pelayanan publik.	Perda, dokumen, kliping, artikel yang berhubungan dengan penelitian.
Struktur organisasi, akan diukur dari : <ul style="list-style-type: none"> Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan 	Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang beserta jajarannya yang terkait dan masyarakat pengguna jasa pelayanan	Sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugas	Literatur mengenai organisasi, birokrasi dan manajemen pelayanan publik.	Laporan internal organisasi.
Kemampuan aparat, akan diukur dari : <ul style="list-style-type: none"> Tingkat pendidikan aparat Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal Kemampuan melakukan kerja sama Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan Kecepatan dalam melaksanakan tugas Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya 	Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang beserta jajarannya yang terkait dan masyarakat pengguna jasa pelayanan	Kemampuan aparat dalam pelaksanaan pelayanan.	Literatur mengenai birokrasi dan manajemen pelayanan publik.	Statistik kepegawaian.
Sistem pelayanan, akan diukur dari : <ul style="list-style-type: none"> Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan 	Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang beserta jajarannya yang terkait dan masyarakat pengguna jasa pelayanan.	Sikap dan perilaku masyarakat.	Literatur mengenai birokrasi dan manajemen pelayanan publik.	Laporan pengaduan masyarakat.

Sumber : Hasil Olahan

E. Metode Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian, analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan. Jadi selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung di analisis.

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk mencapai suatu kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang tidak diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di (KPTSP Kabupaten Sintang Kabupaten Sintang.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Sintang

1. Letak geografis

Secara geografis wilayah Kabupaten Sintang terletak di bagian timur Provinsi Kalimantan Barat, dengan posisi di antara $1^{\circ} 05''$ Lintang Utara - $1^{\circ} 21''$ Lintang Selatan dan $110^{\circ} 50''$ - $113^{\circ} 20''$ Bujur Timur. Secara administratif luas wilayah Kabupaten Sintang yaitu 21.635 Km^2 atau sekitar 14 % dari luas Provinsi Kalimantan Barat. Adapun batas wilayah Kabupaten Sintang meliputi :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Negara Bagian Serawak (Malaysia Timur).
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Tengah dan Kabupaten Melawi.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kapuas Hulu.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Ketapang, Sanggau dan Sekadau.

Ibu Kota Kabupaten Sintang adalah Kota Sintang yang dibelah dan dialiri oleh 2 (dua) buah sungai besar yaitu Sungai Kapuas dan Sungai Melawi yang merupakan urat nadi kehidupan perekonomian masyarakat di daerah pedalaman. Dilihat dari letaknya, Kabupaten Sintang memiliki posisi yang sangat strategis terutama sebagai Kabupaten yang berbatasan langsung dengan Negara Tetangga (Malaysia) yang secara langsung juga merupakan akses ke

negara tetangga lainnya (Brunei Darussalam). Kabupaten Sintang merupakan wilayah yang memiliki corak fotografi yang berbukit-bukit dengan hamparan lahan hutan yang cukup luas. Iklim di Kabupaten Sintang pada umumnya beriklim tropis dengan curah hujan yang cukup tinggi. Dilihat dari tekstur tanahnya, sebagian besar Kabupaten Sintang terdiri dari tanah latosol meliputi areal seluas 1,02 juta hektar atau sekitar 46,99 persen dari luas daerah yaitu 2,16 juta hektar, selanjutnya tanah podsolit sekitar 0,93 juta hektar atau 42,89 persen yang terhampar hampir di seluruh kecamatan sedangkan jenis tanah organosol paling sedikit dijumpai di Kabupaten Sintang. Dengan kondisi dan jenis tanah tersebut Kabupaten Sintang sangat cocok untuk pertanian dan perkebunan.

2. Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Sintang hingga akhir tahun 2009 tercatat berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Daerah Kabupaten Sintang yaitu 373.380 jiwa terdiri dari laki-laki 191.066 jiwa dan perempuan 182.314 jiwa. Laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Sintang selama kurun waktu 2000-2009 tercatat rata-rata sebesar 1,85 %, dengan kepadatan penduduk rata-rata 17 jiwa/km². Dengan wilayah yang cukup luas tersebut, penyebaran penduduk Kabupaten Sintang tidak merata antar kecamatan yang satu dengan kecamatan lainnya, untuk kecamatan Sintang memiliki jumlah penduduk tertinggi yaitu 57.217 jiwa sedangkan kecamatan Binjai Hulu memiliki jumlah penduduk terendah yaitu 11.854 jiwa. Sebagian besar penduduk Kabupaten Sintang bermata pencaharian sebagai petani yang mempunyai ketergantungan alam

yang cukup tinggi, baik cuaca, iklim dan musim di dalam sistem pengolahan pertaniannya.

Kabupaten Sintang dihuni berbagai suku bangsa yaitu Suku Dayak yang merupakan suku terbesar, kemudian Suku Melayu, Suku Jawa, Suku China, Batak dan suku-suku lainnya. Kemajemukan suku bangsa, adat dan istiadat di Kabupaten Sintang merupakan cerminan kehidupan masyarakatnya yang harmonis dengan menjunjung tinggi rasa persaudaraan dan persatuan.

Adapun jumlah kecamatan dan jumlah penduduk serta luas wilayah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.1.
Jumlah Kecamatan, Penduduk, dan Luas Wilayah
Kabupaten Sintang Tahun 2010

No.	Kecamatan	Luas (Km ²)	Jumlah Desa	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk	
					Per Km ²	Per Desa
1	2	3	4	5	6	7
1.	Serawai	2.127,50	24	23.616	11	984
2.	Ambalau	6.386,40	13	15.680	2	1.206
3.	Kayan Hulu	937,50	29	24.153	26	833
4.	Sepauk	1.825,70	33	46.266	25	1.402
5.	Tempunak	1.027,00	24	26.733	26	1.114
6.	Sunga Tebelian	526,50	21	28.984	55	1.380
7.	Sintang	277,05	9	57.217	207	3.814
8.	Dedai	694,10	20	27.584	40	1.379
9.	Kayan Hilir	1.136,70	26	25.615	23	985
10.	Kelam Permai	523,80	16	15.680	30	980
11.	Binjai Hulu	307,65	11	11.854	39	1.078
12.	Ketungau Hilir	1.544,50	17	21.242	14	1.250
13.	Ketungau Tengah	2.182,40	20	28.465	13	1.423
14.	Ketungau Hulu	2.138,20	18	20.291	9	1.127

Sumber : BPS Kabupaten Sintang : Kabupaten Sintang Dalam Angka 2010

3. Pemerintahan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang, bahwa Struktur Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) Kabupaten Sintang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Kabupaten, Satuan Pamong Praja, 4 Staf Ahli, 13 Dinas, 10 Lembaga Teknis Daerah, 14 kecamatan dan 6 kelurahan serta saat ini berjumlah 281 desa dan 636 dusun. Untuk kecamatan yang terluas adalah kecamatan Ambalau yaitu 29,52 persen dari total luas Kabupaten Sintang

B. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

1. Gambaran umum

Secara umum keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang merupakan salah satu unsur penyelenggara pemerintahan daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah dibidang pelayanan terpadu yang meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai kebijakan Bupati. Dengan telah dilaksanakan pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang selama ini, maka identifikasi permasalahan berupa peluang dan tantangan yang akan dihadapi pada masa mendatang berdasarkan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sbb :

- a. Peluang kedepan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan telah tersedia sarana dan prasarana informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai media dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

- b. Sistem birokrasi Pemerintah Kabupaten Sintang juga merupakan faktor pendukung, karena sudah tertata dengan baik.
- c. Hubungan Kantor PTSP dengan SKPD lain dan pemangku kepentingan (Stakeholders) juga telah berjalan dengan baik, terutama dalam koordinasi dan sinkronisasi.
- d. Sedangkan tantangan yang akan dihadapi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan yang optimal masih banyak yang akan dihadapi antara lain tuntutan dan aspirasi masyarakat semakin beragam dengan berbagai kepentingan yang semuanya harus ditampung dan diperhatikan.
- e. Semakin meningkatnya pengawasan/kontrol dari berbagai elemen masyarakat/pemangku kepentingan terhadap berbagai kebijakan yang akan diambil.
- f. Masih banyak warga sipil maupun masyarakat umum lainnya yang belum memahami arti penting akan kepemilikan perizinan dan non perizinan sebagai bukti hak kepemilikan dan keabsahan dalam melakukan kegiatan atau usaha yang dilakukan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu. Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan public yang cepat, murah, mudah transparan, pasti dan terjangkau dan meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri dimaksud Bupati / Walikota wajib melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu Pintu.

Penyederhanaan pelayanan terpadu satu pintu dimaksud mencakup :

- a. Pelayanan atas permohonan Perizinan dan non Perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)

- b. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
- c. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
- d. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian Perizinan dan non Perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya.
- e. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan Perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan Perizinan.
- f. Pembebasan biaya Perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- g. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

2. Pedoman Organisasi

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah pada bab 2 pasal 2 disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat dibidang Perizinan dibentuk unit pelayanan Perizinan terpadu dengan sebutan Badan atau Kantor dan Pembentukan Badan atau Kantor ditetapkan dengan Peraturan Daerah dengan berpedoman pada peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008, sedangkan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2008 Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas tugas pemerintah daerah dibidang pelayanan terpadu yang meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan Perizinan dan non Perizinan sesuai dengan Kebijakan

Bupati Sintang. Sebagai tindak lanjut pasal 56 Peraturan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2008 dimaksud telah ditetapkan peraturan Bupati Sintang Nomor 64 tahun 2009 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Sintang Nomor 40 Tahun 2009 tentang pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Sintang di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang . Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan non Perizinan dimaksud meliputi 15 (lima belas) jenis Perizinan dan non Perizinan. Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sintang membentuk KPTSP Kabupaten Sintang adalah merupakan wujud nyata dari komitmen Pemerintah Kabupaten Sintang untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik khususnya dibidang pelayanan Perizinan dan non Perizinan.

Sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berfungsi sebagai lembaga teknis operasional, yang berbentuk Kantor, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang sekaligus juga sebagai unsur penunjang pelaksana Pemerintah di Kabupaten Sintang sesuai dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang serta tugas-tugas lain yang dilimpahkan oleh Bupati selaku Kepala Daerah. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang sebagai berikut :

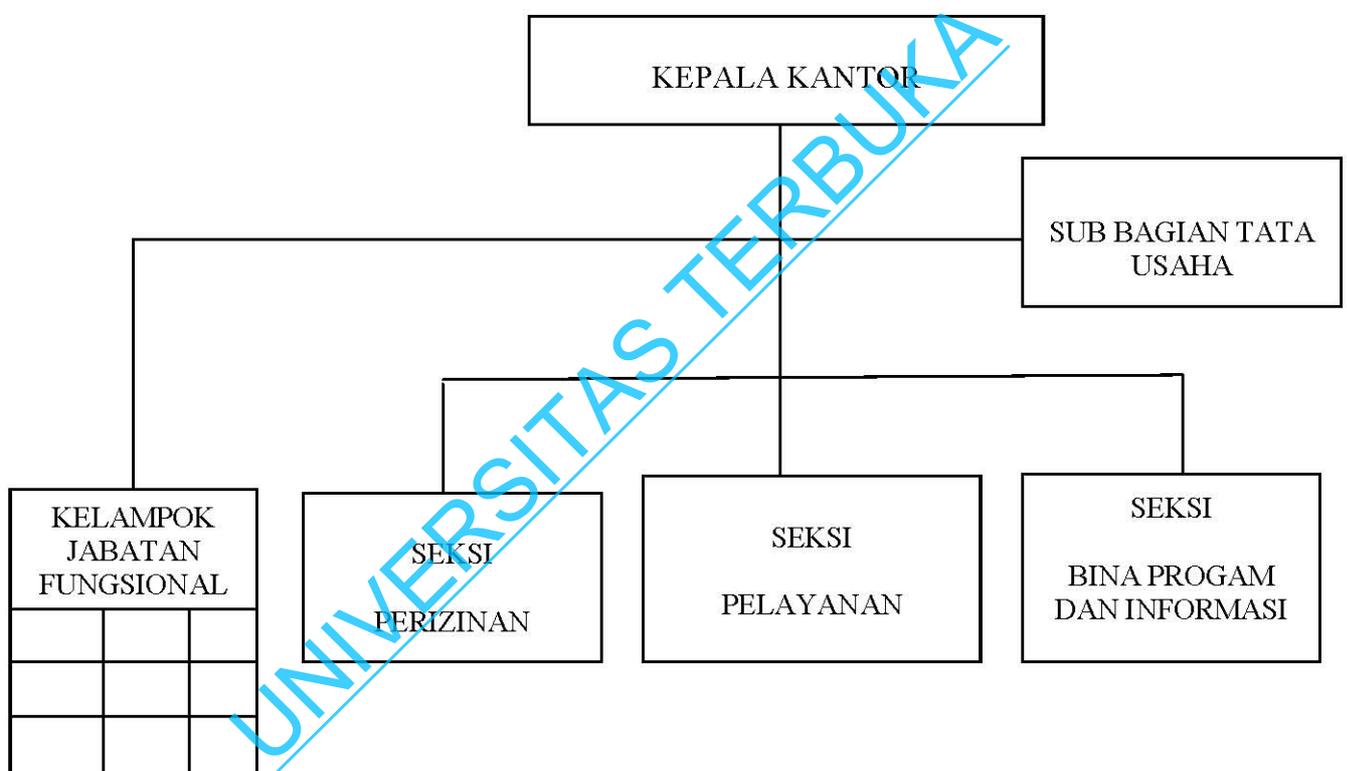
- a. Kepala;
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Perizinan
- d. Seksi Pelayanan

- e. Seksi Bina Program dan Informasi
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

Bagan Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(KPTSP) Kabupaten Sintang seperti pada gambar berikut ini :

Bagan 4.1. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang



Sumber : KPTSP Kabupaten Sintang Tahun 2011

Kedudukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang adalah melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah di bidang Pelayanan Terpadu yang meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan Perizinan dan bukan Perizinan sesuai kebijakan Bupati . KPTSP

Kabupaten Sintang dipimpin oleh Kepala Kantor yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Adapun tugas pokok, dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang sebagai terdapat dalam Pasal 5 peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2008 yaitu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Kabupaten Sintang di bidang Pelayanan Terpadu yang meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan Perizinan dan bukan Perizinan sesuai dengan kebijakan Bupati. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 Peraturan ini, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana dan program dibidang pelayanan terpadu berdasarkan kebijaksanaan Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan di bidang Pelayanan Terpadu.
3. Pemberian pelayanan Perizinan dan non Perizinan.
4. Pengelolaan administrasi Perizinan dan non Perizinan.
5. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang pelayanan Terpadu.
6. Penyusunan penetapan kinerja di bidang Pelayanan Terpadu.
7. Penyusunan analisa jabatan;
8. Penyusunan pengawasan melekat;
9. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program , ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, humas dan arsip dibidang pelayanan terpadu.
10. Pelaksanaan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
11. Pelaksanaan koordinasi, sosialisasi dan fasilitasi dalam rangka pelayanan Perizinan dan non Perizinan kepada satuan kerja perangkat daerah baik secara lisan dan tertulis maupun melalui bimbingan teknis.
12. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Bidang Pelayanan Terpadu
13. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sedangkan Seksi Perizinan sebagaimana tersebut pada pasal 3 ayat 1 huruf (c) Peraturan tersebut, mempunyai tugas membantu Kepala Kantor melaksanakan tugas dibidang Perizinan yang meliputi penerimaan, permohonan, mengecek, memproses Perizinan atau dokumen lain dan menyerahkan kepada pemohon. Dalam menyelenggarakan tugas Seksi Perizinan sebagaimana pada pasal 11 Peraturan Bupati Nomor 52 dimaksud, mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan Teknis Perizinan koordinasi dengan dinas / instansi terkait.
2. Penerimaan permohonan Perizinan, mengecek kelengkapan administrasi dan persyaratan teknis sesuai aturan yang berlaku.
3. Penetapan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan memproses surat keputusan.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan tugas dibidang pelayanan bukan Perizinan dan membantu pelayanan Perizinan yang meliputi menerima permohonan, mengecek, memproses surat keputusan dan atau dokumen lain dan menyerahkan kepada pemohon.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Pelayanan mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan
2. Penerimaan permohonan pelayanan bukan izin, mengecek kelengkapan persyaratan.
3. Pemrosesan penyelesaian dokumen bukan ijin
4. Pelaksanaan pelayanan Perizinan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. Visi Dan Misi, Tujuan Dan Sasaran Strategi Dan Kebijakan KPTSP Kabupaten Sintang.

Tujuan dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan sasaran dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi dan Misi tujuan dan sasaran strategi dan kebijakan KPTSP Kabupaten Sintang.

1. Visi

Dalam upaya untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi langkah penting yang harus dilakukan adalah menyusun perencanaan strategi dengan maksud untuk merumuskan dengan jelas terhadap visi dan misi suatu organisasi tersebut. Visi yang merupakan kondisi ideal yang ingin dicapai pada akhir suatu periode bagi organisasi, sehingga akan mendorong harapan dan impian kepada masa yang lebih baik kedepan dengan menyatakan hasil-hasil yang positif. Dalam visi tersebut akan menekankan tujuan, kriteria, perilaku, aturan keputusan dan standar yang merupakan dasar pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi kesepakatan bagi pemangku kepentingan.

Nilai-nilai yang terkandung didalam visi tersebut memiliki konsekwensi yang harus diterapkan dalam implementasinya. Oleh sebab itu visi harus realistis dan tidak bersifat ambisius dan dengan mempertimbangkan sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi.

Sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi melaksanakan pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan, visi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang harus sejalan dengan RPJMD Kabupaten Sintang Tahun 2011-2015, sebab RPJMD merupakan pedoman dalam merumuskan visi organisasi. Dengan berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) RPJMD tersebut Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menetapkan Visi sebagai berikut :

“ Terwujudnya Pelayanan Yang Cepat, Mudah, Murah, Transparan Akuntabel bersama Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu “

Dalam Visi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang tersebut terdapat kata kunci yaitu :

- a. **Pelayanan Yang Cepat** adalah proses pemberian pelayanan perizinan, non perizinan dan pengaduan yang disampaikan oleh pemohon atau masyarakat yang proses paling lama 14 (empat) belas hari kerja, apabila persyaratan telah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.
- b. **Pelayanan Yang Mudah** adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat/pemohon perizinan, non perizinan dan pengaduan tanpa birokrasi yang banyak/berbelit-belit yang dimohon atau disampaikan langsung yang bersangkutan.
- c. **Pelayanan Yang Murah** adalah biaya retribusi yang dibebankan kepada masyarat/pemohon dapat terjangkau semua kalangan.
- d. **Pelayanan Yang Transparan** adalah semua persyaratan dan biaya dapat diketahui oleh masyarakat secara terbuka dan ditetapkan berdasarkan Standar Operasiting Sistem (SOP) yang ditetapkan oleh Bupati.
- e. **Pelayanan Yang Akuntabel** adalah setiap lembar pelayanan yang meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan dapat diaudit dari fisik maupun nilai yang telah diterbitkan.

2. Misi

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi suatu organisasi.

Misi juga merupakan unsur fundamental dari sebuah visi, karena fungsi dari misi adalah menjembatani kondisi sekarang menuju kondisi masa depan sesuai dengan harapan yang ingin dicapai.

Adapun Misi yang dirumuskan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang adalah sbb :

- a. Meningkatkan Sumberdaya manusia, sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan dan pengaduan masyarakat.
- b. Mengoptimalkan fungsi koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dan kerjasama antar lembaga/instansi pemerintah daerah provinsi dan pusat.
- c. Mengoptimalkan fungsi pelayanan perizinan, non perizinan dan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan penerimaan retribusi daerah.
- d. Mengoptimalkan fungsi pelayanan administratif dan teknis dalam penyusunan program dan kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- e. Mengoptimalkan dukungan kebijakan yang efektif dan efisien dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan.

3. Keterkaitan Visi dan Misi

Adapun keterkaitan antara Visi dan Misi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang tahun 2011-2015 dapat dijelaskan sbb :

- a. Visi terwujudnya pelayanan yang cepat berhubungan secara fungsional dengan Misi 1 yaitu Meningkatkan Sumberdaya manusia, sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan dan pengaduan masyarakat, Misi 3 yaitu Mengoptimalkan fungsi pelayanan perizinan, non perizinan dan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan penerimaan retribusi daerah.
- b. Visi terwujudnya pelayanan yang mudah berhubungan secara fungsional dengan Misi 5 yaitu Mengoptimalkan dukungan kebijakan yang efektif dan efisien dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan.
- c. Visi terwujudnya pelayanan murah berhubungan secara fungsional dengan Misi 3 yaitu Mengoptimalkan fungsi pelayanan perizinan, non perizinan dan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan penerimaan retribusi daerah.

- d. Visi terwujudnya pelayanan Akuntabel dan transparan berhubungan secara fungsional dengan Misi 2 yaitu Mengoptimalkan fungsi koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dan kerjasama antar lembaga/instansi pemerintah daerah provinsi dan pusat dan Misi 5 yaitu Mengoptimalkan dukungan kebijakan yang efektif dan efisien dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan.

Untuk mencapai Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran tersebut ditempuh langkah-langkah operasional yang merupakan strategi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang selama tahun 2011-2015 sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kompetensi tenaga administrasi dan teknis pelayanan perizinan dan non perizinan.
- b. Menambah jumlah sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- c. Mengoptimalkan fungsi koordinasi, konsultasi dan kerjasama dengan instansi terkait dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
- d. Meningkatkan pendataan dan pengolahan data sebagai bahan informasi dalam mengambil dan membuat kebijakan.
- e. Meningkatkan pelayanan administrasi dan teknis.
- f. Menerapkan aplikasi system teknologi informasi dalam pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan.

Sedangkan arah kebijakan yang merupakan ketentuan yang telah ditetapkan untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan program dan kegiatan dalam upaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan visi dan misi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, maka arah kebijakan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang tahun 2011-2015 adalah sbb :

- a. Pengembangan pelayanan administrasi dan teknis dalam penyusunan rencana dan kegiatan.
- b. Peningkatan sumberdaya tenaga administrasi dan teknis pelayanan Perizinan dan non perizinan.
- c. Penguatan system pengumpulan dan pengolahan data dan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- d. Pengadaan sarana dan prasarana pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, pelayanan perizinan dan non perizinan.
- e. Pengembangan aplikasi system teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang perizinan, non perizinan dan pengaduan masyarakat.
- f. Pengembangan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait.

5. Kendala dan faktor pendukung

a. Kendala Internal

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, masih dirasakan adanya beberapa kendala internal, sebagai berikut :

1. Masih terbatasnya Personil/SDM yang berpengalaman di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
2. Masih terbatasnya sarana dan prasarana penunjang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
3. Terbatasnya anggaran;
4. Posisi/letak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang yang kurang strategis;

b. Kendala eksternal

1. Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya izin dalam menunjang kegiatan usahanya;
2. Luasnya wilayah pelayanan yang mencakup 14 Kecamatan se-Kabupaten Sintang menyebabkan terbatasnya jangkauan pelayanan kepada masyarakat;
3. Belum optimalnya sosialisasi dan informasi program pelayanan perizinan dan non perizinan secara luas kepada masyarakat diseluruh Kecamatan dalam Kabupaten Sintang;
4. Masih ada sebagian masyarakat yang mengurus perizinan apabila yang bersangkutan setelah merasa ada keperluan untuk kepentingan tertentu;
5. Masih ada sebagian masyarakat yang mengurus perizinan melalui perantara orang lain/tidak langsung mengurus ke Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

c. Faktor pendukung

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, ada beberapa faktor pendukung sehingga Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik antara lain :

- 1) Komitmen Pemerintah Kabupaten Sintang dalam hal ini dari Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah dan DPRD yang sangat tinggi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan

terpadu satu pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang;

- 2) Dukungan dari SKPD terkait dalam pelayanan perizinan dan non perizinan cukup tinggi. Pelaksanaan koordinasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan antara Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dengan SKPD terkait cukup baik.

D. Peran Birokrasi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat.

Gerakan reformasi, yang salah satunya diikuti dengan terimplementasinya kebijakan otonomi daerah, sejatinya telah memberikan peluang dan tantangan bagi daerah dalam menyiapkan konsekuensi logis spirit yang dibawa oleh undang-undang otonomi daerah Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yaitu demokratisasi, pemberdayaan aparatur dan masyarakat serta pelayanan publik.

Konsekuensi logis yang dimaksud adalah kemampuan daerah sedini mungkin untuk mengantisipasi tantangan dan peluang tersebut guna mendorong kemandirian daerah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, pembangunan dan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat (*civil-society oriented*) dengan mempertimbangkan kewenangan, kemampuan, dan kebutuhan daerah.

Langkah proaktif yang perlu dilakukan adalah mengupayakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas prima), yang merupakan tuntutan utama masyarakat daerah saat ini terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah, sebagaimana diamatkan dalam instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan pelayanan aparatur dalam rangka meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat yang hingga saat ini cukup menguatirkan.

Semangat pelayanan publik yang prima dan berpihak pada masyarakat perlu digelorakan dan dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah (*sustainable of public service*) dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima dan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat.

1. Pengertian, hakekat dan macam pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan suatu tugas utama birokrasi atau aparatur negara terhadap masyarakat, yang dalam beberapa literatur administrasi publik disebut sebagai "*public servant*". dari pernyataan tersebut, kita bisa mengetahui bahwa pelayanan publik adalah proses yang melibatkan dua unsur utama, yaitu birokrasi/aparatur (yang melayani) dan masyarakat (yang dilayani).

Keduanya memiliki kegiatan atau tugas yang berbeda tetapi mempunyai harapan yang sama, yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan.

Harapan tersebut dalam kenyataannya masih belum terwujud secara optimal karena adanya perbedaan nilai-nilai dan pandangan diantara kedua unsur tersebut, khususnya dalam diri birokrasi, yang mana berpengaruh langsung terhadap tingkat pelayanan itu sendiri. Salah satu nilai yang mendasarkan kesaudaraan tentang arti pentingnya pelayanan publik dan manajemennya di kalangan pemerintah masih sangat lemah, kondisi tersebut dikarenakan adanya pandangan dan keyakinan bahwa (1) kegiatan pemerintahan bersifat monopoli, atau bersifat *captive market* sehingga tanpa kompetisi, akibatnya tidak akan tercapai efisiensi; (2) lebih mengandalkan kewenangan dari mekanisme pasar maupun kebutuhan konsumen (3) belum adanya akuntabilitas secara lengkap pada kegiatan pemerintahan (4) lebih mengutamakan pandangan diri sendiri (organisasi pelayanan) daripada

pandangan konsumen yang dilayaninya (5) kesadaran masyarakat sebagai konsumen produk pemerintahan masih sangat lemah, jarang komplain, kadang tidak tahu tentang haknya, sehingga masyarakat lebih banyak berposisi sebagai objek.

Sebetulnya jika kita mau melihat hakekat pelayanan publik ada dua peran yang perlu dicermati, yaitu peran dari “pelayan” dan peran dari yang “dilayani”. Peran pelayan adalah melakukan usaha / kegiatan untuk memberikan kepuasan kepada yang dilayani, sedangkan peran yang “dilayani” adalah mengekspresikan rasa (assesment) tentang kegiatan yang diterima atas tindakan pelayanan. Kedua peran tersebut, harus disadari, sering berbeda nilai kebutuhannya dalam pelayanan yang sama. Hal inilah yang menyebabkan sering terjadinya perbedaan tingkat kepuasan dalam pelayanan.

Hakekat pelayanan publik adalah melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Jadi yang ditekankan disini adalah bahwa untuk menciptakan masyarakat yang manusiawi maka upaya pertama yang perlu dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan disini jika mengacu pada kepmenpan 63 tahun 2003 adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya sesuai hak-hak sipil mereka, baik dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administrasi.

Untuk mewujudkan hal tersebut ada dua aspek pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu aspek pelayanan internal merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam organisasi kepada pegawai atau unit organisasi agar unsur tersebut berdaya dan pada akhirnya mampu, berdayaguna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal. Sedangkan pelayanan eksternal adalah upaya pemenuhan layanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kedua aspek pelayanan ini memiliki keterkaitan yang erat, saling mendukung dan saling memperkuat. Bila layanan birokrasi secara internal lemah, maka sudah barang tentu layanan eksternalnya juga lemah.

Pada hakekatnya birokrasi (organisasi) mempunyai tugas melayani konsumen merupakan “ saat yang menentukan” (*moment of thuths*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya. *Moment of thuths* menjadi perhatian karena pelayanan tidak berwujud tetapi bisa dirasakan (norman 1991), sifatnya tidak diraba berbeda dengan barang jadi . Kegiatannya merupakan tindakan nyata yang mempengaruhi tindakan sosial. Produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara bersama. Sehingga saat pelayanan terjadi penerima layanan sudah dapat merasakan kualitas dari pelayanan tersebut. Dikatakan oleh carlzon, 1987 , bahwa abad ke – 21 adalah “abad pelanggan “ dan semakin maju sebuah negara , akan semakin banyak masyarakatnya yang bekerja di sektor jasa. Hal ini mengingatkan kita bahwa pelayanan yang harus dibangun adalah dengan prinsip “ *close to the customers*”

Sementara itu kita ketahui bahwa kegiatan birokrasi pemda adalah tersedianya “*goods and services*” yang dibutuhkan masyarakat. penyediaan ini sudah barang tentu dengan menggunakan ukuran dan prinsip-prinsip pelayanan prima (*better, cheaper and faster*) serta akuntabilitas akan menjadi isu utama dalam pelayanan publik tersebut. secara lebih detail *goods and services* tersebut dapat terbagi dalam dua klasifikasi sesuai dengan hasil akhir (*end products*) yang dihasilkan pemda. Menurut klasifikasi layanan yang dilakukan antara lain adalah *environmental services*: penyediaan sarana dan prasana pelayanan umum : jalan, jembatan, taman, kebersihan *developmental services*: bersifat enabling dan facilitating guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi: pendidikan, kesehatan, keagamaan. *Protective service*: pelayanan keamanan dan perlindungan, dsb.

Demikian juga pemerintah daerah (pemda). kegiatan yang dilakukan adalah: pertama pemerintah daerah menghasilkan *public goods* yaitu barang-barang (*goods*) untuk kepentingan masyarakat lokal seperti jalan, jembatan, irigiasi, gedung sekolah, pasar, terminal, rumah sakit dan sebagainya yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. kedua, pemerintah daerah menghasilkan pelayanan yang bersifat pengaturan publik (*public regulations*) seperti menerbitkan Akta Kelahiran, KTP, KK, IMB, HO, dan sebagainya. Pada dasarnya pengaturan publik dimaksudkan untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat kegiatan tersebut dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.

2. Isu perkembangan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemda

Mewujudkan pelayanan prima bagaimana kondisi pelayanan yang dilakukan oleh pemda dimaksud. Marilah kita melihat secara terbuka tentang praktek birokrasi yang ada saat ini dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di pemerintah daerah.

a. Dari sisi aparatur

- 1) Kurangnya komitmen dari aparatur pelayanan, ditandai dengan terbatasnya alokasi anggaran untuk kepentingan pelayanan publik, yang (hanya berkisar 30%), sementara itu *loverhead costs* penyelenggara pemerintah (anggaran eksekutif dan legislatif kepala daerah, DPRD, dan perangkat daerah) mencapai 70%.
- 2) Ketidakmampuan merubah kultur & perilaku: pemda masih sulit membuat kebijakan daerah yang kondusif untuk investasi. masih sulit mengubah budaya dari dilayani menjadi melayani. masih sulit mendorong sikap *enterpreneurship*, inovatif dan kreatif di kalangan birokrasi pemda.
- 3) Kurang efektifnya program pengembangan Sumber Daya Manusia.

b. Lemahnya integritas aparatur

- 1) Koordinasi baik antar stakeholders, pusat, daerah (provinsi dan kabupaten/kota) dan swasta masih sulit, dalam penyediaan pelayanan akibat dari belum jelasnya kewenangan masing masing, sehingga masing masing cenderung berjalan sendiri-sendiri. Contoh konkrit dalam hal Perizinan investasi, masih terdapat dua kepentingan dalam pengurusan yaitu kepentingan pusat dan daerah.

2) Berorientasi jangka pendek

c. Penerapan sistem manajemen kualitas belum efektif

- 1) Kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas , pemda cenderung belum responsif untuk menanggapi keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik.
- 2) Kurang akuratnya perencanaan kualitas, tidak ada target dengan kualitas yang akan dicapai oleh pemda.
- 3) Pada umumnya di beberapa daerah , pelayanan yang diselenggarakan oleh pemda, telah memiliki prosedur , persyaratan dan mekanisme pelayanan yang disusun oleh pemda , telah memiliki prosedur, persyaratan dan mekanisme pelayanan yang disusun oleh pemda masing – masing. Namun dalam prakteknya belum adanya transparansi mengenai standar pelayanan publik, prosedur yang dilakukan kurang jelas, biaya dan waktu penyelesaian bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dari pemerintah daerah tidak menentu.
- 4) Sistem dan struktur kelembagaan tidak kondusif. Struktur organisasi yang ada bila diterapkan dalam pelayanan masih terdapat tumpang tindih kegiatan. Akibatnya pelayanan melalui rantai birokrasi yang panjang. Masing-masing instansi merasa dirinya yang paling penting, sehingga berorientasi mempertahankan status quo.
- 5) Sistem informasi kinerja pelayanan belum dikembangkan.

2. Revitalisasi birokrasi pemda dalam pelayanan publik

Beberapa target yang hendak dicapai dalam revitalisasi birokrasi dalam penataan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemda. Pembelajaran kita tentang revitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah Inggris pada tahun 1987 dari Margaret Thatcher adalah adanya 5 pengungkit dan strategi untuk merevitalisasi birokrasi dalam pelayanan publik yaitu :

- a. Pengungkit pertama adalah tujuan dan strategi *inti-core strategy*, yang intinya adalah menetapkan kejelasan arah dan tujuan pelayanan yang hendak dicapai oleh suatu organisasi. Penetapan layanan yang harus dilakukan oleh pemerintah, swasta, masyarakat dan partnership. Apakah organisasi akan melaksanakan pelayanan.
- b. Pengungkit kedua adalah *incentives* : strategi yang digunakan adalah strategi konsekuensi-*consequence strategy* merupakan konsekuensi adanya penetapan kejelasan arah dan tujuan dari adanya strategi inti (apakah pelayanan akan dilakukan oleh pemerintah, swasta seutuhnya atau partnership dengan menetapkan ukuran – ukuran kinerja dan mengelola kompetisi).

- c. Pengungkit yang digunakan adalah *accountability* ; strategi yang digunakan adalah strategi terhadap konsumen-*costomer strategy*, pemerintah melaksanakan kegiatan dengan memperhatikan kebutuhan dan nilai-nilai yang berkembang di masyarakat dan bukan nilai-nilai birokrasi.
- d. Pemerintah menggunakan power yang ada dengan *control strategy*, yaitu melakukan pengendalian dan pengawasan (*steering rather than rowing*) sehingga pekerjaan pemerintah lebih sederhana.
- e. Keempat strategi diatas memberikan dampak terhadap pengungkit *cultur* ; strategi merubah budaya birokrasi yang semula berorientasi dilayani menjadi. Sehingga pelayanan yang diselenggarakannya dapat menjadi prima.

Sehingga organisasi dapat membuat revitalisasi organisasinya atau birokrasinya.

Revitalisasi yang baik dilakukan tidak hanya sesaat, atau dalam jangka pendek. Namun harus mempunyai target yang perlu dicapai dalam jangka pendek dan jangka panjang. Pemikiran yang perlu di kembangkan adalah pemikiran serba sistem (*systems thinking*).

Agar setiap aktifitas yang dilakukan mempunyai arti dan memberikan kontribusi terhadap aktifitas yang lainnya. Oleh sebab itu revitalisasi yang dilakukan tidak hanya perbaikan secara internal , namun juga perbaikan secara eksternal serta diikuti dengan target yang jelas. Adapun target tersebut meliputi :

- a. Adanya kemampuan pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan dasar dan mengembangkan sektor unggulan yang sesuai dengan kebutuhan rakyat secara efektif, efisien dan akuntabel.
- b. Adanya kemampuan pemerintah daerah untuk menerapkan prinsip pelayanan prima dalam bentuk pelayanan yang lebih berkualitas (*better*), dengan biaya yang lebih murah (*cheaper*) dan prosedur

yang lebih sederhana dan waktu yang lebih cepat (*simpler and faster*) mengarah pada pelayanan satu atap (*one stop service*) dan satu pintu (*one gate service*)

- c. Adanya kemampuan pemerintah daerah untuk mendorong pihak swasta untuk berinvestasi baik dalam penyediaan pelayanan dasar maupun pengembangan sektor unggulan, serta menggalakkan kemitraan antara pemerintah daerah dengan swasta, antar pemerintah daerah (kabupaten /kota), dan pemerintah dengan masyarakat.
- d. Adanya kemampuan pemerintah daerah untuk melakukan pengukuran dan peningkatan kinerja pelayanan dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan (SPM), serta mengembangkan inovasi dan kreatifitas penyediaan pelayanan publik secara lebih cepat, lebih murah dan berkualitas.

Berdasarkan target yang diharapkan dan isu riil perkembangan pelayanan publik di daerah, maka perlu dilakukan langkah-langkah strategis.

3. Langkah strategis.

Langkah strategis yang perlu dilakukan untuk merevitalisasi birokrasi dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di daerah meliputi :

- a. Aspek kepemimpinan (*leadership*) sebagaimana kita ketahui bahwa kepemimpinan merupakan faktor penting keberhasilan operasionalisasi organisasi, terlebih jika kita melihat bahwa birokrasi kita masih berpolakan *paternalistik*. Banyak daerah-daerah yang berhasil dalam penerapan pelayanan publik memiliki pemimpin yang mempunyai *leadership* yang kuat, dalam arti memiliki kemampuan, komitmen untuk berubah. sebagai seorang pemimpin, ia harus memahami secara utuh kondisi daerahnya, baik

dalam konteks internal maupun dalam konteks eksternal, yang dalam pandangan ilmu manajemen dewasa ini dikenal sebagai kepemimpinan yang bersifat *trasformasional* (*steward and mcgoldrick*, 1996)

- b. Melaksanakan perbaikan mutu pelayanan publik dengan mewujudkan pelayanan prima atau pelayanan yang unggul. Pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan publik yang unggul, pertama, kemampuan memahami tipe-tipe pelanggan, kedua, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan yaitu masyarakat dengan anggapan bahwa publik disini bersifat plural, serta memperhatikan tuntutan perubahan yang sesuai dengankondisi lingkungan pada saatnya) ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik. Dengan cara menyusun strategi pemberdayaan pemda agar mampu menyusun rencana pembangunan menengah (RPJM) penyediaan pelayanan dasar dan pengembangan sektor unggulan dan menuangkannya dalam skala prioritas di dalam APBD. Hal ini sangat penting untuk memberikan orientasi pelayanan bagi penyelenggara pemerintahan di daerah.
- c. Melakukan inventarisasi dan klasifikasi pelayanan yang dilakukan oleh pemda . Pelayanan yang dilakukan dengan berorientasi pada prinsip pelayanan prima dalam bentuk pelayanan yang lebih berkualitas (*better*) dengan biaya yang murah (*cheaper*) dan prosedur yang lebih sederhana dan waktu yang lebih cepat (*simpler and faster*). Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas yang ditetapkan.
- d. Menerbitkan pedoman pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan.
- e. Membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung dengan menyusun strategi kemitraan pemerintah daerah dengan swasta , dan membangun kemitraan antar daerah dalam penyediaan pelayanan publik dan mengembangkan sektor unggulan daerah, memberdayakan pemda untuk membangun kemitraan antar daerah, maupun antar daerah dengan pihak swasta dalam penyediaan pelayanan publik.
Untuk melaksanakan hal-hal dimaksud diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Melakukan klasifikasi seluruh jenis pelayanan dan kemudian dikelompokkan kedalam jenis pelayanan dan wewenang pemberi layanan.
- 2) Klasifikasi terhadap kemampuan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan. Hal ini untuk mendorong agar masyarakat semakin mampu untuk menyelenggarakan pelayanan kebutuhannya sendiri. Klasifikasi ini juga sangat penting untuk melakukan pengaturan terhadap penyelenggara

layanan di tingkat propinsi, tingkat kabupaten kota dan tingkat kecamatan, masyarakat atau swasta. Misalnya pelayanan yang mampu diselenggarakan oleh masyarakat setempat, sebagai contoh pelayanan kebersihan, masyarakat dan swasta didorong untuk mampu mampu menyelenggarakan sendiri, seperti dalam penanganan sampah, pengumpulan sampah dapat dilakukan oleh masyarakat sendiri dan pengolahannya dapat dilakukan oleh swasta yang mampu memanfaatkan sampah tersebut, sehingga ada *added value* bagi masyarakat secara adil.

- 3) Membuat kerjasama pelayanan antara kabupaten/ kota yang berbatasan agar pelayanan publik dapat secara berkesinambungan.
- 4) Mengurangi dan menggabungkan penyelenggaraan pelayanan publik antar daerah. Bila terdapat suatu pelayanan dengan volume yang kecil dapat bekerjasama dengan kabupaten / kota lainnya.
- 5) Klasifikasi pelayanan diatas juga memberikan informasi yang lebih konkrit tentang kewenangan didalam pelayanan. Pelayanan yang bersifat kepentingan pemerintah, antara lain pelayanan kependudukan sebaiknya dilaksanakan dengan memperdekat antara pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani, mengurangi jalur birokrasi. Oleh karena itu pelayanan ini sebaiknya dilakukan di tingkat kecamatan. Hal ini untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, dekat dengan masyarakat yang berdampak pada harga (biaya/cost) yang dikeluarkan oleh masyarakat.
- 6) Mendorong daerah untuk mengembangkan mekanisme penyaluran keluhan masyarakat (*publik redress*) apabila pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah daerah kurang memuaskan masyarakat baik secara langsung maupun media massa untuk menyampaikan saran dan atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat .
- 7) Menempatkan petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga, serta melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar.
- 8) Menciptakan pendekatan *stick and carrot* atau *reward and punishment* terhadap pegawai dan instansi pemerintah daerah dalam penyediaan pelayanan publik.
- 9) Menerapkan dan memberdayakan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu). Mendorong dibentuknya” *one stop service*” baik untuk pelayanan publik maupun untuk memudahkan pelayanan investasi. “ *stop service*” bukanlah tujuan pelayanan tetapi sebagai instrumen untuk menciptakan pelayanan yang makin berkualitas, murah dan cepat (*better, cheaper and faster*).

“ *one stop service*” merupakan target yang hendak dicapai oleh setiap instansi pemberi layanan.

- 10) Melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik dan mengukur kinerja pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah. Pemerintah sebaiknya menetapkan unsur-unsur dan indikator kinerja dari setiap layanan. Unsur-unsur yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja yang utama dapat menggambarkan :
 - a) Kinerja sebagai akuntabilitas individu
 - b) Kinerja organisasi sebagai akuntabilitas organisasi
 - c) Kinerja yang berkaitan dengan publik sebagai akuntabilitas publik
 - d) Melakukan penelitian kepuasan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan.
- 11) Membangun sistem pelaporan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memuat kondisi pelayanan publik yang disediakan daerah. Hasil evaluasi dapat menjadi masukan untuk pemberdayaan daerah (*capacity building*) dalam pelayanan publik .

4. Langkah yang harus ditempuh untuk menciptakan *one stop service* adalah :
 - a. Pemerintah daerah diwajibkan untuk melakukan penyederhanaan pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan administratif dan legimatif. Persyaratan pelayanan yang mempunyai keterkaitan dalam pelayanan dapat dibuat data base dan sumber informasi yang terpadu. Hal ini untuk mengurangi adanya persyaratan yang duplikasi dalam suatu pelayanan.
 - b. Kesulitan pada umumnya yang dialami daerah dalam mewujudkan *one stop service* adalah adanya sikap aparat yang mempunyai kewenangan dalam pelayanan tidak mau memberikan informasi pelayanan yang diberikan ke *front liner*.

Permasalahan pelayanan publik didaerah merupakan hal yang perlu diupayakan oleh pemda karena sudah merupakan tugas utamanya. Berbagai

kondisi riil yang terjadi dalam birokrasi daerah yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat harusnya terus diupayakan perbaikan secara berkesinambungan dengan target dan rencana tindak yang terarah dan tepat sasaran.

Secara ideal, seharusnya semua pihak atau elemen publik daerah harus terlibat dan bertanggungjawab dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik, bukan birokrasi pemerintah aja karena seringkali praktek-praktek pelayanan yang kurang baik juga dipicu oleh keinginan masyarakat yang mengambil jalan pintas dalam mendapatkan pelayanan. Namun demikian, secara fungsional, pemda mempunyai kewajiban yang lebih untuk membenahi kondisi internal organisasi birokrasi pemerintahan yang ada, ke arah kondisi yang lebih baik dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sebagai amanat dari tujuan penyelenggaraan otonomi daerah saat ini.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitas pelayanannya kepada masyarakat perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan dan diharapkan adanya peningkatan agar masyarakat tidak menganggap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kualitasnya rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud , secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) pemerintah, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis. Untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau aparat tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan (IQ) tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional (EQ), agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standard pelayanan yang berkualitas tidak diskriminatif atau pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.

E. Kualitas Pelayanan Publik

1. Ketepatan waktu

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas dalam pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang untuk

menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan.

Namun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu penyelesaian dalam petunjuk Standar Operasional Prosedur Perizinan dan Non Perizinan dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di Kantor PTSP Kabupaten Sintang, berikut ini akan disajikan fenomenanya sebagai berikut :

Saya sudah 4 (empat) hari berturut-turut ini saya datang bolak-balik kesini mau ambil Surat Ijin, tapi ternyata belum jadi-jadi sampai sekarang. Padahal sudah lebih dari 1 (satu) minggu sejak saya melengkapi persyaratan dan mengurusnya masih belum selesai juga. Dan kemarin saya , dijanjikan oleh petugasnya...besok...besok rupanya belum juga selesai. (hasil wawancara dengan responden, 2011)

Selain itu terdapat beberapa keluhan dari sebagian masyarakat sebagai konsumen dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang tentang pelayanan publik yang diberikan yaitu :

Kita mengurus Izin Usaha saja sampai harus lebih 2 minggu lamanya, tapi tetap saja tidak beres-beres. Memangnya apalagi yang kurang kalau dilihat syaratnya sudah lengkap jadi kapan selesainya surat izin saya (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Dari gambaran tersebut diatas terlihat jelas bahwa masih banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yang dilaksanakan di KPTSP Kabupaten Sintang.

Masyarakat Kabupaten Sintang yang terdiri dari berbagai suku Dayak, Melayu, Cina , Jawa, Batak dan lain-lain sangat mengharapkan pelayanan yang diberikan dapat tepat waktu sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dan akan sangat kecewa apabila segala urusan tidak bisa terselesaikan

secara tepat waktu. Namun untuk ketepatan waktu pelayanan menurut Kasi Pelayanan menjelaskan sebagai berikut :

Dalam pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kantor KPTSP Sintang kadang kadang dalam indikator ketepatan waktu penyelesaian pelayanan lebih lama dari Stándar Operasional Prosedur Perizinan dan Non Perizinan(SOP) tetapi hal ini bukanlah semata mata kelalaian petugas kita tetapi masyarakat yang akan mengurus dokumen Perizinan kadang kadang ada syarat yang belum lengkap jadi dalam proses kita belum bisa diterima untuk ditindaklanjuti sebelum kelengkapan di penuhi dan juga ada kalanya Pimpinan Kita sebagai penandatangan dokumen dalam hal ini Kepala Kantor sedang melaksanakan tugas luar.

Untuk pelayanan masyarakat dalam hal indikator ketepatan waktu kami berusaha dalam pelayanan untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat menanggapi hal ini berikut pernyataan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Kabupaten Sintang

Dalam Pelayanan kepada masyarakat kami menyadari kekurangan kami, tetapi kami akan tetap berusaha melayani masyarakat sebaik-baiknya semampu kami sesuai dengan tugas dan fungsi kami . Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat bahwa dalam setiap urusan pelayanan telah ditetapkan standar waktu dalam penyelesaiannya dan kita berusaha semaksimal mungkin untuk dapat melaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan apabila permohonan yang diberikan berkasnya telah lengkap (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Waktu penyelesaian setiap urusan berbeda-beda sesuai Perizinan dan non Perizinan yang ambil. Berikut ini daftar penyelesaian suatu urusan :

Tabel 4.2
Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Instansi
PERIZINAN		
a) Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Rumah tempat tinggal	14 hari kerja	KPTSP dan PU
b) Izin usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	3 hari kerja	KTPSP dan PU
c) Izin usaha Industri (IUI)	14 hari kerja	KTSP dan Perindagkop
d) Izin Perluasan Industri (IPI)	14 hari kerja	KTSP dan Perindagkop
e) Izin tempat usaha	3 hari kerja	KTSP dan Perindagkop
f) Izin usaha Perdagangan	3 hari kerja	KTSP dan Perindagkop
g) Izin Gangguan (HO)	3 hari kerja	KPTSP dan Badan Lingkungan Hidup
h) Izin Reklame	14 hari kerja	KPTSP dan DPKKA
i) Izin Bengkel	3 hari kerja	KTSP dan Dinas Perhubungan
j) Izin Kursus.	14 hari kerja	KPTSP dan Diknas
NON PERIZINAN		
a) Informasi dan Pengaduan	3 hari kerja	KTSP
b) Tanda Daftar Industri (TDI)	3 hari kerja	KTSP dan Perindagkop
c) Tanda Daftar Gudang (Pelayanan TDG)	3 hari kerja	KPTSP Badan Lingkungan Hidup
d) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 hari kerja	KPTSP dan PU
e) Tanda Daftar Ulang Perpanjangan	3 hari kerja	KPTSP

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang

Dari hasil wawancara, apabila diperhatikan dengan seksama, masyarakat Kabupaten Sintang yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan di KPTSP Kabupaten Sintang adalah masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian maksimal lebih dari 1 (satu) minggu dari daftar waktu penyelesaian pelayanan.

Berikut ini disajikan tabel keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan di KPTSP Kabupaten Sintang yang biasanya terjadi.

Tabel 4.3
Keterlambatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jenis Pelayanan	Waktu Keterlambatan	Waktu Penyelesaian
PERIZINAN		
a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah tempat tinggal	5 hari kerja	14 hari kerja
b. Izin usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	4 hari kerja	3 hari kerja
c. Izin usaha Industri (IUI)	6 hari kerja	14 hari kerja
d. Izin Perluasan Industri (IPI)	6 hari kerja	14 hari kerja
e. Izin tempat usaha	4 hari kerja	3 hari kerja
f. Izin usaha Perdagangan	4 hari kerja	3 hari kerja
g. Izin Gangguan (HO)	3 hari kerja	3 hari kerja
h. Izin Reklame	6 hari kerja	14 hari kerja
i. Izin Bengkel	7 hari kerja	3 hari kerja
j. Izin Kursus.	5 hari kerja	14 hari kerja
NON PERIZINAN		
a. Pelayanan Informasi dan Pengaduan		
b. Tanda Daftar Industri (TDI)	4 hari kerja	3 hari kerja
c. Tanda Daftar Gudang (Pelayanan TDG)	3 hari kerja	3 hari kerja
d. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	4 hari kerja	3 hari kerja
e. Tanda Daftar Ulang Perpanjangan	3 hari kerja	3 hari kerja

Sumber : Hasil Analisis

Berbicara mengenai ketepatan waktu pelayanan, di Kantor PTSP Kabupaten Sintang sudah memakai Komputer apabila setiap permohonan di KPTSP Kabupaten Sintang sudah diproses melalui komputerisasi. Dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu juga diharapkan dapat membuat layanan yang kita berikan semakin baik. Hal ini terungkap dari hasil

wawancara kami dengan masyarakat sebagai pengguna jasa Perizinan sebagai berikut :

Memang, disini sudah memberi pelayanan dengan sistem komputerisasi . Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan saya kesini mengurus Ijin Tempat usaha dan saya lihat mereka sudah memakai fasilitas komputer untuk melaksanakan pengetikan, dan dengan adanya komputer maka pekerjaan akan semakin mudah dan dapat cepat selesai apabila persyaratan kita sudah lengkap, namun sarana dan prasana yang dimiliki, khususnya sarana pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menggunakan IT dan SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik kelihatannya belum ada. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Hal ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, KPTSP Kabupaten Sintang memang sudah mengadopsi sistem komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan publik namun belum on-line terhadap instansi terkait dan khususnya sarana pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menggunakan IT dan SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik kelihatannya belum ada.. Dari kondisi ini dapat dinilai bahwa keberadaan KPTSP Kabupaten Sintang dalam pemanfaatan teknologi masih perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan

Dalam proses pelayanan publik apabila tidak ada memakai komputerisasi maka pelayanan dapat dimanipulasi, berbagai berkas-berkas urusan tidak akan terkontrol dengan baik, bahkan hilang sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Di sini masyarakat menjadi bagian yang paling dirugikan karena sistem yang tidak sistematis. Oleh sebab itu, kebutuhan akan komputerisasi , dan pemakaian Internet menjadi mutlak adanya

bagi setiap birokrasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa agar lebih efektif dan efisien.

Dalam kasus pelayanan publik di Kabupaten Sintang ini, sistem komputerisasi sudah dilaksanakan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan bisa diharapkan lebih cepat dan dengan mudah. Karena kurangnya penggunaan teknologi berdampak pada tidak adanya sistem kontrol manajemen yang tepat.

2. Kemudahan dalam Pengajuan Permohonan dan kelengkapan administrasi.

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar, demikian penjelasan Kasi Perizinan berikut ini.

Setiap permohonan harus dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan dan harus diisi dengan benar. Kami tidak segan-segan untuk menolak permohonan apabila persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap dan pelaksanaan pengurusan akan semakin lama apabila permohonan syaratnya tidak lengkap dan pemohon akan sulit kita layani karena syarat permohonan lah yang menjadi pendukung untuk cepatnya pengurusan izin yang dilaksanakan (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Dari hasil wawancara tersebut KPTSP Kabupaten Sintang secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, tetapi hal ini justru sering menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan berikut penjelasan dari masyarakat sebagai berikut :

“Heran saya, mau mengurus Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal saja kok dipersulit. Katanya sih kurang surat Rekomendasi Lurah/Kades Setempat (hasil wawancara dengan responden, 2011)”.

Menanggapi hal ini yaitu kelengkapan surat- surat yang dimiliki oleh mereka yang melaksanakan pengurusan Inzin maka Kepala Seksi Perizinan memberikan tanggapan sebagai berikut :

Memang harus diketahui bahwa dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan. Tidak usah bingung, karena di dalam formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi untuk mengurus suatu surat yang diperlukan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Uraian tadi semakin menjelaskan bahwa dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi di KPTSP Kabupaten Sintang mensyaratkan adanya kelengkapan administrasi, hal ini didukung dengan adanya petunjuk yang jelas dalam setiap formulir pengajuan permohonan setiap Perizinan dan non Perizinan yang dilayani.

Dalam hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan, dikarenakan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi. Dalam banyak hal diskriminasi dalam pelayanan publik sering dialami oleh kelompok marginal dalam masyarakat, seperti kelompok miskin dan minoritas, padahal prinsip pelayanan publik itu ialah tidak memihak individu atau kelompok manapun. Pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dikelola menurut sudut pandang

masyarakat pengguna jasa sehingga menyieratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan.

Perlakuan diskriminatif petugas terhadap pengguna jasa pelayanan tentu sangat mengganggu image penyelenggaraan pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Sintang. Dalam pelayanan di KPTSP Kabupaten Sintang tidak ditemukan adanya diskriminasi dalam pelayanan ini dapat di ketahui lewat petugas sendiri dan sebagian masyarakat yang berkepentingan dalam pengurusan Perizinan dan non Perizinan.

Kalau kita ngurus surat Perizinan walaupun kita kenal dengan orang dalam, kita ngurusnya harus sesuai dengan prosedur dan penyelesaian sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan sepengetahuan saya tidak ditemukan adanya diskriminatif atau pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Cuma apabila kita kenal ada orang dalamnya maka kita bisa telepon sudah selesai atau belum tidak perlu datang ke kantor terus dan kita cepat tau kelengkapan apa yang belum ada dan itu merupakan hal biasa dalam pelayanan untuk kelancaran pengurusan (hasil wawancara dengan responden, 2011).

3. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan bebas dari kesalahan.

Sementara itu, indikator berikutnya akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukkan dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini patut sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan hendaknya dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun.

Demikian harapan dari sebagian besar masyarakat selaku pengguna jasa, berikut fenomenanya :

Memang selaku manusia pasti pernah berbuat kesalahan, tetapi sekarang jaman sudah canggih. Kalau bisa Tulis dokumennya jangan sampai salah , kalau bikin Surat – Surat nulis namanya dan alamat tempat tinggal jangan sampai salah, dan juga harus diteliti dulu biar jangan sampai ada kesalahan misalnya nama, alamat dan lainnya(hasil wawancara dengan responden, 2011).

Dari pihak KPTSP Kabupaten Sintang, menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang salah ketik memang ada kadang-kadang kesalahan petugas KPTSP Kabupaten Sintang namun ada juga data yang diberikan oleh masyarakat atau yang mengurus surat-surat penulisan nama dan lainnya di dalam formulir tulisannya kurang jelas namun perlu di ketahui asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan masyarakat tidak dipungut biaya tambahan. Seperti yang terungkap sebagai berikut :

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang... namun perlu diketahui dalam menulis formulir harus jelas dan sesuai dengan data yang sebenarnya (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Mengenai apakah setiap pelayanan KPTSP Kabupaten Sintang bebas dari kesalahan ? Setiap manusia pastilah pernah berbuat kesalahan baik itu disengaja maupun tidak. Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan KPTSP Kabupaten Sintang akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya lagi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam tanggung jawab kepada konsumen biasanya kesalahan yang dialami hanya salah ketik data .

4. Besarnya biaya pelayanan.

Indikator terakhir dalam menentukan kualitas pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Sintang yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan indikator besarnya biaya pelayanan, faktor biaya pelayanan dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan krusial sekali di mata banyak pihak dalam semua bentuk pelayanan publik.

Penetapan besarnya biaya pelayanan telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang, karena pemasukan dari KPTSP Kabupaten Sintang sangat membantu dalam memperoleh Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sintang dan ini merupakan pendapatan yang sangat membantu ketersediaan dana dalam pelayanan bidang pembangunan sosial dan kemasyarakatan.

Berbicara tentang PAD yang diterima dari Restribusi Perizinan dan non Perizinan dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang maka kami mewawancarai Bendahara Penerimaan KPTSP Kabupaten Sintang dan berikut penjelasan sebagai berikut :

Bendahara penerimaan setiap hari menerima biaya Restribusi dari Perizinan dan Non Perizinan selanjutnya setiap hari saya setor ke Bank sebagai penerimaan Restribusi dalam PAD dan setiap bulan memberikan laporan ke DPKKA Kabupaten Sintang berupa SPJ dan didalam laporan tersebut memuat tentang besarnya penerimaan restribusi dari biaya yang diterapkan dalam pemberian dokumen Perizinan dan non Perizinan yang dikeluarkan oleh KPTSP Kabupaten Sintang apabila masyarakat melaksanakan pengurusan dokumen (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Dari hasil wawancara tersebut bahwa penerimaan dari biaya restribusi adalah merupakan penerimaan dalam PAD yang artinya sebagai pemasukan daerah dari bidang pelayanan terpadu Satu Pintu yang diwajibkan kepada masyarakat

sebagai biaya pelayanan untuk dokumen Perizinan dan non Perizinan yang dikeluarkan oleh KPTSP Kabupaten Sintang.

Besarnya biaya pelayanan juga dengan melihat kondisi perekonomian dari warga masyarakat Kabupaten Sintang. Dalam penetapan biaya pelayanan harus diperhatikan beberapa aspek sebagai berikut :

- a. Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.
- b. Memperhatikan kondisi dan tingkat kemampuan ekonomi masyarakat.
- c. Tidak menyalahi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai uraian pada bab II, apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, untuk itu besarnya biaya pelayanan KPTSP Kabupaten Sintang dianggap wajar dan memadai oleh masyarakat.

Berikut disajikan besarnya biaya pelayanan di KPTSP Kabupaten

Sintang :

Tabel 4.4
Besarnya Biaya Pelayanan

Jenis Pelayanan	Besarnya Biaya
PERIZINAN	
a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Rumah tempat tinggal	Rp. 155.000,00 dan Restribusi tergantung luas
b. Izin usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	Baru Rp 200.000 dan Perpindahan Rp. 150.000
c. Izin usaha Industri (IUI)	Rp. 0
d. Izin Perluasan Industri (IPI)	Rp. 0
e. Izin tempat usaha	Rp. 0
f. Izin usaha Perdagangan	Kecil Rp. 100 Ribu, Menengah Rp. 150 ribu Besar Rp. 300 ribu dan PT Rp. 300 ribu
g. Izin Gangguan (HO)	25 % (TL x TU X L X G)
h. Izin Reklame	Berdasarkan SK Bupati Nomor 366 tahun 1998.
i. Izin Bengkel	Mobil Rp. 330 Ribu, Sepeda motor Rp. 220 Ribu, Kend. tidak Bermotor Rp. 110 Ribu, Kend. Diatas air Rp. 220 ribu , Modifikasi Motor : s/d 2.500 kg Rp. 46.200, 2.501 Kg s/d 7.500 kg Rp. 69.300, 7.501 kg ke atas Rp. 115.500
a. Izin Kursus.	Rp 0
NON PERIZINAN	
a. Informasi dan Pengaduan	Rp.0
b. Tanda Daftar Industri (TDI)	Rp. 200 ribu
c. Tanda Daftar Gudang (Pelayanan TDG)	Rp. 100 Ribu
d. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	PT. Rp. 500 ribu, Koperasi Rp. 100 ribu, CV RP. 250 ribu, Fa Rp. 250 ribu, Perusahaan Perorangan Rp. 100 Ribu, Bentuk Perusahaan Lain Rp. 250 Ribu, Perusahaan Asing Rp. 1 Juta
e. Tanda Daftar Ulang Perpanjangan	Sda

Sumber : KPTSP Kabupaten Sintang

Namun pada kenyataannya, besarnya biaya dalam pengurusan Dokumen Perizinan dan Non Perizinan dapat melebihi tarif yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena ada sebagian masyarakat yang mengurus lewat orang lain namun diluar sepengetahuan KPTSP Kabupaten Sintang atau para petugas KPTSP Kabupaten Sintang. Apabila yang bersangkutan tidak sempat mengurus maka orang yang lain yang dipercaya dapat mengurus namun pemohon memberikan imbalan kepada yang mengurus semacam uang transportasi atau sejenisnya, namun dari Kantor PTSP menyampaikan pengurusan dilaksanakan tidak melalui calo atau perantara namun tetap aja ada masyarakat mengurus surat-surat melalui orang lain atau keluarga yang dipercaya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Berikut disajikan ketidaksesuaian biaya pelayanan di KPTSP Kabupaten

Sintang yang tidak sesuai aturan :

Tabel 4.5
Ketidaksesuaian Biaya Pelayanan

Jenis Pelayanan	Perbedaan Biaya	Besarnya Biaya
PERIZINAN		
a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Rumah tempat tinggal	Rp 100 ribu	Rp. 155.000,00 dan Restribusi tergantung luas
b. Izin usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	Rp. 100 ribu	Baru Rp 200 ribu dan Pindah Rp.
c. Izin usaha Industri (IUI)	Rp. 50 ribu	150.000
d. Izin Perluasan Industri (IPI)	Rp. 50 ribu	Rp. 0
e. Izin tempat usaha	Rp. 50 ribu	Rp. 0
f. Izin usaha Perdagangan	Rp. 100 ribu	Rp. 0
g. Izin Gangguan (HO)	Rp. 100 ribu	Kecil Rp. 100 Ribu, Menengah Rp. 150 ribu Besar Rp. 300 ribu dan PT Rp. 300 ribu
h. Izin Reklame	Rp. 100 ribu	25 % (TL x TU X L X G)
i. Izin Bengkel	Rp. 100 ribu	Berdasarkan SK Bupati Nomor 366 tahun 1998. Mobil Rp. 330 Ribu, Sepeda motor Rp. 220 Ribu, Kend tidak Bermotor Rp. 110 Ribu, Kend. Diatas air Rp. 220 ribu ,
j. Izin Kursus.	Rp. 50 ribu	Modifikasi Motor : s/d 2.500 kg Rp. 46.200, 2.501 Kg s/d 7.500 kg Rp. 69.300, 7.501 kg ke atas Rp. 115.500
NON PERIZINAN		
a. Informasi dan Pengaduan	0	Rp 0
b. Tanda Daftar Industri (TDI)	Rp. 100 ribu	Rp. 200 ribu
c. Tanda Daftar Gudang (Pelayanan TDG)	Rp. 100 ribu	Rp. 100 Ribu
d. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Rp. 200 ribu	PT. Rp. 500 ribu, Koperasi Rp. 100 ribu, CV RP. 250 ribu, Fa Rp. 250 ribu, Perusahaan Perorangan Rp. 100 Ribu, Bentuk Perusahaan Lain Rp. 250 Ribu, Perusahaan Asing Rp. 1 Juta
e. Tanda Daftar Ulang Perpanjangan	Rp.200 ribu	sda

Sumber : Hasil Analisis

Selain unsur seperti yang disebutkan di atas, unsur penetapan besarnya biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau unsur yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang unsur mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang. Dengan cara demikian, diharapkan institusi KPTSP Kabupaten Sintang dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

F. Jenis-Jenis kegiatan dan pelayanan yang telah dilaksanakan.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 dan Peraturan Bupati Sintang Nomor. 52 Tahun 2009. Dengan maksud untuk meningkatkan pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan. Sedang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

1. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di KPTSP Kabupaten Sintang

Sejak terbentuk pada tahun 2009 dan sampai dengan 31 Mei 2011 kegiatan dan jenis pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dibidang perizinan dan Non Perizinan selama Tahun 2009 sebanyak 7 Buah dan Tahun 2010 sebanyak 2.872 buah, Tahun 2011 sebanyak 1.964 buah dengan rincian adalah sebagai berikut :

Tabel. 4.6

Jenis-Jenis Perizinan dan Non Perizinan yang telah diterbitkan KPTSP

Kabupaten Sintang Selama Tahun 2009 – 2010

No.	Jenis-Jenis Perizinan dan Non Perizinan	Jumlah	Keterangan
1	2	3	4
1.	Tahun 2009 a. Bidang Perizinan. 1. Izin Mendirikan Bangunan(IMB) Rumah Tempat Tinggal 2. Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK) 3. Tanda Daftar Gudang (TDG) Bidang Non Perizinan	5 Buah 142.□ Buah 142.□ Buah Nihil	1 Sep s/d 31 Des 2009.
	JUMLAH :	7 Buah	
1.	Tahun 2010 Bidang Perizinan 1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)Rumah Tempat Tinggal 2. Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK) 3. Izin Gangguan / HO 4. Izin Reklame 5. Ijin Bengkel 6. Izin Kursus 7. Izin Tempat Usaha (SITU) 8. Izin Usaha Perdagangan (SIUP) 2. Bidang Non Perizinan 1. Tanda Daftar Perusahaan 2. Tanda Daftar Gudang 3. Tanda daftar Perusahaan	145 Buah 243 Buah 356 Buah 56 Buah 22 buah 3 Buah 727 Buah 640 Buah 7 Buah 1 Buah 672 Buah	Januari 2010 s/d 31 Desember 2010
	JUMLAH :	2.872 Buah	
1.	Tahun 2011 (sampai 31 Mei 2011) Bidang Perizinan 1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 2. Rumah Tempat Tinggal 3. Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK) 4. Ijin Industri	19 Buah 179 Buah 2 Buah -	Januari 2011 s/d Mei 2011.

	<ul style="list-style-type: none"> 5. Ijin Perluasan Industri 6. Izin Gangguan / HO 7. Izin Reklame 8. Ijin Bengkel 9. Izin Kursus 10. Izin Tempat Usaha (SITU) 11. Izin Usaha Perdagangan (SIUP) 	<ul style="list-style-type: none"> 279 Buah 22 Buah 10 buah - 492 Buah 471 Buah 	
2.	Bidang Non Perizinan		
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Informasi dan pengaduan 2. Tanda Daftar Perusahaan 3. Tanda Daftar Gudang 4. Tanda Daftar Industri 	<ul style="list-style-type: none"> - 482 buah - 8 buah 	
		1.964 Buah	

Sumber : KPTSP Kabupaten Sintang Tahun 2011

Dalam rangka untuk menunjang operasional Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, ketersediaan Anggaran merupakan unsur penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Adapun anggaran yang dialokasikan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut :

Tabel. 4.7

Target dan Realisasi Anggaran Kantor PTSP Kabupaten Sintang
(Posisi Per 31 Mei 2011)

NO.	URAIAN	TARGET	REALISASI	KETERANGAN
1	2	3	4	5
1.	TAHUN 2009 - PENDAPATAN - APBD a. B. Tidak Langsung b. B. Langsung	- 664.683.676,35 731.217.500,00	14.166.250,00	100%
2.	TAHUN 2010 - PENDAPATAN - APBD a. B. Tidak Langsung b. B. Langsung	124.000.000,00 1.417.353.410,00 1.035.689.050,00	142.985550,00	115,31%
3	TAHUN 2011 (s/d 31 Mei)	124.000.000,00	183.791.850,00	148

Sumber : KPTSP Kabupaten Sintang Tahun 2011

2. Sarana dan Prasarana pendukung dalam pelayanan

Dalam rangka untuk menunjang operasional KPTSP Kabupaten Sintang, ketersediaan sarana dan prasarana merupakan unsur penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Sampai dengan 31 Mei 2011 Kantor Pelayanan Terpadu satu Pintu telah memiliki sarana dan prasarana penunjang yang diharapkan mampu

mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya walaupun kebanyakan sarana dan prasarana yang dimiliki merupakan sarana yang dihibahkan dari Sekolah Tinggi Administrasi Negara (STAN) Sintang karena sekarang STAN Sintang tidak beroperasi lagi.

Adapun jenis sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang adalah sbb :

Tabel. 4.8

Daftar Sarana dan Prasarana Kantor PTSP Kabupaten Sintang
(Posisi Per 31 Mei 2011)

No.	JENIS BARANG	JUMLAH	KETERANGAN
1	2	3	4
1.	Bangunan Gedung	1	Baik
2.	Kendaraan Dinas Roda 4	1	Baik
3.	Kendaraan Dinas Roda 2	5	Baik
4.	Laptop	4	Baik
5.	Komputer PC	5	Baik
4.	AC	7	Baik
5.	Televisi	2	Baik
6.	Kamera	2	Baik
7.	Handycam	1	Baik
8.	Saund Sistem	1 Set	Baik
9.	Brankas	1	Baik
10.	Filing Cabinet	2	Baik
11.	Almari Kayu/Besi	4	Baik
12.	Kursi Tamu	2 Set	Baik
13.	Meja Kerja	21	Baik
14.	Kursi Kerja	50	Baik
15.	Meja Rapat	1	Baik
16.	Jam Dinding	3	Baik
17.	White Board	1	Baik
18.	Kipas Angin	4	Baik
19.	Telepon	1	Baik
20.	Printer	5	Baik

Sumber : KPTSP Kabupaten Sintang Tahun 2011

Dalam penyediaan sarana dan prasarana menurut Kepala Seksi Perizinan bahwa sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan Publik pada kantor pelayanan terpadu Kabupaten Sintang, berikut penjelasan Kasubag Tata Usaha tentang sarana dan prasarana berikut ini :

Untuk sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor PTSP Kabupaten Sintang untuk sekarang dapat dikatakan cukup namun perlu ditingkatkan, karena bisa bapak lihat meja-meja pelayanan disusun satu tempat dan satu ruangan dan ruangan kepala seksi menyatu dengan ruangan yang ada termasuk tempat computer untuk semua pelayanan, dan semua petugas berkumpul satu ruangan dengan jarak meja dengan meja lain sangat dekat dan untuk kita keluar masuk sudah sulit, jadi untuk kedepannya alangkah baiknya untuk dapat ditingkatkan dengan ruangan yang agak luas untuk kemudahan masyarakat berurusan ke kantor .

Dari penjelasan tersebut bahwa masalah Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Perlu di tingkatkan dengan mengusulkan anggaran untuk tahun berikutnya dengan kegiatan pengadaan sarana dan prasarana yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan KPTSP yang sangat urgen dan adanya dukungan anggaran yang di lokasikan kepada pengadaan sarana dan prasarana tersebut, tentang sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan yaitu berupa internet dan IT belum ada berikut wawancara kami dengan Kasubag Tata Usaha yaitu :

Sarana dan prasarana yang dimiliki, khususnya sarana pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menggunakan IT dan SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik) belum ada kalau dilihat di daerah lain sudah banyak yang mengadopsi IT dan SPIPISE tersebut . (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Demikian juga pendapat masyarakat yang disampaikan kepada kepala desa Sungai Ana Baning Sintang, berikut penjelasan Kepala Desa Sungai Ana Kecamatan Sintang sebagai berikut :

Untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas maka Sarana dan prasana yang dimiliki perlu ditingkatkan disamping juga peningkatan Sumber Daya Manusia agar selalu diperhatikan agar masyarakat yang mengurus Perizinan dan Non perizinan merasa puas dalam menerima pelayanan dan selanjutnya untuk peningkatan kualitas pelayanan Publik yang di berikan oleh KPTSP Kabupaten Sintang. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

G. Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada KPTSP' Kabupaten Sintang.

1. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi seperti telah diuraikan pada kerangka konseptual dan pada definisi konsep tentang struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Pada KPTSP, yang telah dijelaskan pada bab I, bahwa keberadaan KPTSP Kabupaten Sintang ini Struktur organisasinya sudah jelas merupakan unit kerja yang berdiri sendiri yang melaksanakan pelayanan terpadu namun tetap berkoordinasi dengan instansi terkait dengan pengurusan Perizinan.

Melihat peran dan tanggung jawab dari pelaksana pelayanan publik terhadap kegiatan yang akan dilakukan sangat menentukan keberadaan suatu organisasi dimana sebuah organisasi akan menentukan keberhasilan sebuah program yang telah disepakati untuk dijalankan sehingga seluruh unsur yang

terlibat menjadi bagian yang penting. Dalam Pelaksanaan tugas dan fungsi KPTSP sebagai tugas pelayanan terpadu di Kabupaten Sintang, hal yang terkait dengan proses dan pelaksanaan kebijakan tersebut menjadi menarik untuk mendapatkan informasi sejauhmana keberhasilan dari suatu program telah diterapkan. Berikut pernyataan dari Kepala KPTSP Kabupaten Sintang, tentang keberadaan organisasi pelaksana pelayanan terpadu. sebagai berikut :

Setelah otonomi daerah dan pembenahan struktur organisasi, institusi kami dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang. Kemudian ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang, sehingga berdasarkan tugas dan fungsi organisasi tersebut pelaksana kebijakan program KPTSP menjadi tanggungjawab kami dan kegiatan meliputi pemberian atas semua bentuk pelayanan Perizinan dan non Perizinan sesuai dengan kebijakan bupati. Dan kami yang menangani urusan serta bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Pernyataan yang dikemukakan oleh Kepala KPTSP diketahui bahwa ternyata organisasi yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan program Pelayanan Terpadu adalah Kantor KPTSP dan ditangani oleh seksi-seksi yang ada di KPTSP Kabupaten Sintang, dan unit kerja kami yang juga bertanggung jawab melaksanakan kebijakan program Pelayanan Terpadu bidang Perizinan dan Non Perizinan. Dengan demikian keberadaan organisasi pelaksana tersebut merupakan unit kerja yang terorganisir dengan baik dan terintegrasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Kondisi organisasi yang menyatu tersebut tentunya dituntut koordinasi yang baik agar pelaksana mampu menjalankan program dengan baik pula. Dalam hal koordinasi selama pelaksanaan kebijakan dalam bidang Pelayanan Terpadu di

Kabupaten Sintang, dijelaskan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten

Sintang sebagai berikut :

Sebagai unit kerja pelaksana koordinasi telah berjalan dengan baik secara berjenjang kepada pimpinan SKPD sebagai penanggungjawab program dan dilakukan juga koordinasi kepada unit kerja lainnya yang terkait dengan berpedoman pada aturan yang ada dan koordinasi ini sangatlah penting untuk melaksanakan tugas pelayanan terpadu dibidang Perizinan dan non Perizinan agar tugas dan pelaksanaan pemberian Perizinan dan non Perizinan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayan. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Pernyataan yang sebagaimana dijelaskan oleh Kepala KPTSP tersebut diketahui bahwa pelaksanaan kebijakan program sudah dilakukan koordinasi dengan unit kerja lainnya yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan terpadu di Kabupaten Sintang.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka KPTSP Kabupaten Sintang harus meningkatkan komunikasi dan koordinasi dan harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Tantangan dan Peluang Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui KPTSP Kabupaten Sintang.

a. Peluang dan tantangan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik pada penyelenggaraan Pelayanan Publik pada KPTSP Kabupaten Sintang, ada Peluang dan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan adapun peluang dalam pengembangan pelayanan publik, khususnya dibidang perizinan dan non perizinan melalui Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Berikut penjelasan Kepala Kantor PTSP Kabupaten Sintang sebagai berikut :

“Sistem Birokrasi Pemerintah Kabupaten Sintang yang sudah tertata dengan baik yang dilakukan Bupati sebagai Kepala Daerah yang mempunyai komitmen dan berintegritas sehingga menciptakan pembangunan yang partisipatif dan terjalinnya hubungan SKPD lain dan pemangku kepentingan (Stake Holders) yang harmonis”. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Tantangan/Ancaman yang akan dihadapi antara lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada KPTSP Kabupaten Sintang berikut penjelasan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai berikut :

Tuntutan dan aspirasi masyarakat yang semakin beragam dengan berbagai kepentingan yang kesemuanya harus ditampung dan diperhatikan, semakin meningkatnya pengawasan/kontrol dari berbagai elemen masyarakat/pemangku kepentingan dan juga DPRD terhadap kebijakan yang diambil dan masih banyaknya aparat pemerintah dan juga kelompok masyarakat yang belum menyadari arti penting kepemilikan atas perizinan dan non perizinan sebagai bukti hak kepemilikan dan keabsahan dalam melakukan kegiatan atau usahanya. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

b. *Restrukturisasi dan reorganisasi.*

Dalam hal restrukturisasi dan reorganisasi KPTSP Kabupaten Sintang organisasinya sudah dapat dikatakan memadai karena dilihat dari baru berdiri tahun 2009 namun ide yang muncul seperti yang terungkap dari hasil wawancara dengan Kepala KPTSP Kabupaten Sintang sebagai berikut :

Apabila melihat keberadaan KPTSP Kabupaten Sintang dengan perkembangan Kabupaten Sintang kedepan dan juga melihat keberadaan KPTSP di daerah lain, maka Pemerintah Kabupaten Sintang untuk tetap mempertahankan keberadaan KPTSP ini. Yang menjadi perhatian adalah adanya penambahan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani urusan Perizinan dan non Perizinan lainnya, dengan ditambahnya kewenangan yang dilimpahkan kepada KPTSP Kabupaten

Sintang maka Kabupaten Sintang nantinya. Jadi semua kegiatan pelayanan terpusat di satu tempat, dan ini tentu akan lebih efisien dan efektif dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Berdasar dari hal tersebut apabila dilihat keberadaan KPTSP Kabupaten Sintang dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas. Karena dalam pelaksanaan sehari-hari Aparat / petugas yang bertugas di KPTSP Kabupaten Sintang berjumlah 23 orang, yang terdiri dari :

1. Kepala Kantor
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Kepala Seksi Perizinan
4. Kepala Seksi Pelayanan
5. Kepala Seksi Bina Program
6. Staf.

Dari 23 orang yang bertugas ini, diharapkan dapat melaksanakan fungsinya untuk melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dan petugas statusnya adalah sebagai sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang ditempatkan di KPTSP Kabupaten Sintang.

Kepala KPTSP Kabupaten Sintang, merupakan pejabat definitif yang dipercayakan melaksanakan tugas bidang pelayanan Terpadu sebagai pimpinan organisasi.

Dalam pelaksanaannya dapat dilihat dalam kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi juga terlaksana dengan baik, meskipun hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam mempercepat waktu pelayanan dikarenakan setiap urusan pelayanan harus dikoordinasikan dengan instansi terkait yang membidangi

pelayanan publik yang diberikan hal ini untuk menghindari kesalahan penerbitan dokumen maka selalu dilaksanakan koordinasi yang berkesinambungan dengan instansi terkait, dengan melibatkan Tim Teknis di Instansi yang terkait dengan penerbitan Dokumen Perizinan..

Dalam hal tingkat hubungan antara atasan dan bawahan, masih terlihat adanya budaya Jawa *ewuh pakewuh* yang sangat mempengaruhi dalam hubungan bapak dengan anak. Hal ini disebut budaya paternalisme yang memandang atasan sebagai pihak yang harus dihormati oleh bawahannya, sedangkan di lain sisi, bawahan hanya dipandang sebagai alat untuk menjalankan perintah atasannya.

Tanggapan yang muncul dari konsumen tentang kepemimpinan di KPTSP Kabupaten Sintang, seperti pernyataan yang berkepentingan mengurus dokumen Perizinan, berikut pernyataan yang dapat kami terima sebagai berikut :

"Pimpinan disini sudah tanggap dan dapat menghargai stafnya, pembagian tugas sudah jelas dan mendukung untuk staf dalam meningkatkan kreatifitas dalam mendukung pelaksanaan tugas. (hasil wawancara dengan responden, 2011)".

Petugas di loket pelayanan yang diwawancarai memberikan pendapat tentang pelaksanaan tugasnya sehari-hari dalam pelayanan sebagai berikut :

Kerja saya disini hanya sebagai pelaksana. Jadi, saya melaksanakan tugas sebagai petugas loket dan saya tidak punya wewenang apa-apa selain memberikan pelayanan, ada hal hal yang prinsip untuk mengambil keputusan diserahkan sama atasan. Beliau kan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya tidak disalahkan dan menyalahi aturan yang ada dan memang pimpinan sudah memberikan petunjuk apabila menemukan sesuatu kesulitan yang akan ditemui dalam pelayanan kepada masyarakat pada loket pelayanan apabila

kurang mengerti saya tanyakan kepada Kepala Seksi kami. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Dari fenomena yang terjadi diatas, jelas terlihat bahwa hubungan antara atasan dengan bawahannya di KPTSP Kabupaten Sintang sudah terjalin dengan baik, hubungan yang harmonis. Dan hal ini berpengaruh Positif dan akan mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pendelegasian wewenang kepada bawahan, juga dapat dilakukan sebatas hal-hal yang bukan prinsip dapat dilakukan dan hal tersebut sangat penting karena bawahan itu sebenarnya yang mengetahui secara langsung kebutuhan masyarakat. Petugas pelayanan adalah orang yang paling dekat dengan masalah dan peluang. Mereka tahu apa yang apa yang terjadi dari jam demi jam sampai hari demi hari dan jika memperoleh dukungan dari pimpinan, mereka dapat menciptakan solusi terbaik untuk memperbaiki organisasi sebagai satu kesatuan. Apabila pimpinan mempercayai pegawai bawahan untuk mengambil keputusan penting, artinya pimpinan menghargai peran dan tugas pegawainya.

Pendelegasian wewenang terhadap bawahan akan merangsang pemunculan inovasi yang berkembang dari pegawai yang melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan pelanggan. Dampaknya adalah munculnya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif. Selain diberi wewenang, bawahan juga harus dilindungi karena tidak semua pimpinan menginginkan campur tangan bawahan dalam pengambilan keputusan.

c. Sosialisasi

Selain dibentuknya organisasi pelaksana dengan berbagai aspek yang terkandung di dalamnya, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor

Pelayanan terpadu satu pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang tentunya akan selalu berhubungan dengan berbagai pihak yang terkait dalam kebijakan program tersebut. Sosialisasi program menjadi sangat penting dalam Pelayanan Publik, karena akan dapat melahirkan kesatuan persepsi dan pemahaman antar pihak yang terlibat dalam kebijakan program pelayanan terpadu yang kemudian akan tercipta suatu sikap dari pihak yang akan menjadi sasaran program, apakah akan menerima maupun tidak dari kebijakan yang dijalankan.

Bentuk sosialisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor PTSP dilakukan dengan pembinaan (bimbingan teknis) kepada masyarakat. Untuk menyampaikan pesan-pesan program tentang Pelayanan Terpadu dan penjelasan-penjelasan mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan kebijakan program pelayanan terpadu ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan kepada pemangku kebijakan, pengelola dan pelaksana program serta kelompok masyarakat, guna memberikan pemahaman tentang peningkatan pentingnya masyarakat dalam dokumen Perizinan untuk menjalankan usaha. Sedangkan pembinaan dapat dilakukan dengan beberapa kegiatan baik melalui penyuluhan, pembinaan atau penyampaian program melalui RRI Sintang Media Massa dan Baliho serta melaksanakan Hallo Bupati setiap bulan.

Kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan untuk menghindari berbagai eksese negatif yang bisa muncul setelah hasil kebijakan diperoleh dan advokasi cenderung dilakukan sebelum kelompok sasaran memperoleh dan memanfaatkan kebijakan program Pelayanan Terpadu dijalankan, sedangkan pembinaan lebih cenderung sesudah kelompok sasaran memperoleh dan memanfaatkan hasil dari kebijakan program pelayanan terpadu. Selain itu secara substansi, kegiatan

advokasi lebih mengarah pada lahirnya pemahaman sedangkan pembinaan lebih mengarah pada pembentukan sikap dan tindakan tertentu dari kelompok sasaran kebijakan program pelayanan terpadu.

Sosialisasi program Pelayanan terpadu kita melakukan rapat kerja di kantor sebagaimana penjelasan dari Kepala Seksi Bina Program dan Informasi berikut :

“Sosialisasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu kita lakukan namun sebatas sosialisasi melalui media massa, Baliho dan Hallo Bupati yang dilaksanakan di RRI Sintang program yang berkaitan dengan pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.”.
(hasil wawancara dengan responden, 2011).

Ketika ditanyakan apakah sosialisasi melalui pertemuan dengan masyarakat dilakukan untuk mensosialisasi program Pelayanan terpadu satu pintu terkait dengan kebijakan dalam menerapkan aturan yang ada , Kepala Seksi Bina Program dan Informasi menjelaskan sebagai berikut :

“Sosialisasi kebijakan program Pelayanan terpadu Satu Pintu di Kantor PTSP Kabupaten Sintang dengan mengundang masyarakat melakukan pertemuan yang berupa suatu kegiatan di kantor belum dilaksanakan , hal ini karena disebabkan keterbatasan dana, sehingga belum semuanya mendapatkan informasi tentang kebijakan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan kedepannya kami rencanakan akan melaksanakan kegiatan dimaksud”. *(hasil wawancara dengan responden, 2011).*

Ternyata dari hasil wawancara tersebut, bentuk penyampaian komunikasi program Pelayanan terpadu satu pintu dilakukan di kantor dengan mengundang para masyarakat yang berkepentingan dalam melaksanakan usaha dengan memiliki surat dokumen yang syah untuk berusaha belum pernah dilaksanakan .

Dan juga sosialisasi ke kecamatan – kecamatan belum semua kecamatan dilaksanakan, maka untuk mengetahui sejauhmana efektifitas penyampaian informasi dapat mereka terima, dijelaskan oleh masyarakat yang berkepentingan dalam kepemilikan dokumen izin usaha dari Desa Sungai Ana di Baning Kecamatan Sintang sebagai berikut:

“Kami belum pernah dilakukan sosialisasi khusus tentang kebijakan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu, informasi yang kami terima hanya melalui petugas RRI, dan Baliho yang ada di Simpang Lima dan Tugu BI dan kami belum mengetahui teknis pengurusan dan segala kegunaan Izin dimaksud.”.

Pernyataan yang dikemukakan tersebut dapat dipahami bahwa belum efektifnya penyampaian informasi melalui sosialisasi, sehingga informasi tentang program pelayanan terpadu satu pintu belum sepenuhnya di pahami oleh masyarakat pengguna.

Mengenai efektifitas pelaksanaan sosialisasi terkait dengan materi maupun bentuk dari sosialisasi yang dilakukan oleh pelaksana program dikatakan oleh Kepala Seksi Bina Program sebagai berikut :

“Kami hanya melakukan sosialisasi di beberapa kecamatan dan belum semua dilakukan sosialisasi materi yang kami sampaikan berkaitan dengan kebijakan program Pelayanan terpadu satu pintu, sosialisasi tersebut dilakukan di beberapa kecamatan karena memerlukan dana yang cukup besar.”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Seksi Bina Program dan Informasi tentunya perlu dukungan pendanaan dari pemerintah daerah. Demikian juga jika dilakukan sosialisasipun mereka perlu dana untuk mendukung kegiatan dalam menyampaikan informasi tentang kebijakan program pelayanan terpadu. Efektifitas dalam pelaksanaan sosialisasi tentang kebijakan program Pelayanan Terpadu menjadi ukuran berhasil tidaknya suatu komunikasi dijalankan, dan organisasi pelaksana dituntut harus mampu memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Efektifitas pelaksanaan kegiatan yang akan menyampaikan informasi tidak dinyatakan tentang seberapa besar dana atau biaya yang diperlukan tetapi tergantung bentuk atau metode sosialisasi yang akan digunakan.

Perlu tidaknya kegiatan sosialisasi kebijakan program Pelayanan terpadu dilakukan, menurut masyarakat di Kecamatan Sintang menjelaskan sebagai berikut :

Selain kegiatan sosialisasi, kegiatan pembinaan terhadap masyarakat terutama bagi mereka yang berusaha juga merupakan bentuk komunikasi yang sangat penting. Bentuk pembinaan yang bisa dilakukan oleh pengelola program dan pelaksana kebijakan kepada kelompok sasaran dapat berupa pelatihan-pelatihan, bimbingan teknis tata cara pengurusan Perizinan dan dampak untuk ketenangan berusaha.

Berdasarkan penjelasan dari Kepala Seksi Perizinan tentang adanya pembinaan yang dilakukan oleh pelaksana program kepada kelompok masyarakat terhadap kebijakan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut :

“Kegiatan pembinaan kepada masyarakat kita lakukan dengan mendatangi masyarakat ke kecamatan dan dibuat pertemuan di

kecamatan bentuk pembinaan yang di lakukan berupa penyuluhan tentang tata cara pengurusan Dokumen Perizinan dan Non Perizinan di Kantor PTSP Kabupaten Sintang namun sosialisasi dimaksud belum semua dilakukan pada kecamatan karena alasan utama yaitu masalah terkendala dalam hal keuangan”.

Penjelasan sebagaimana dikemukakan tersebut dapat dipahami bahwa bentuk pembinaan yang dilakukan saat ini oleh pelaksana program dilakukan masih terbatas di beberapa tempat yang dianggap banyak yang memiliki kepentingan untuk pengurusan Dokumen Perizinan dan Non Perizinan .

Sebagai pihak yang menerima pembinaan dari pengelola dan pelaksana kegiatan, beragam tanggapan dari masyarakat akan hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Desa Sungai Ana Kecamatan Sintang sebagai berikut:

Masyarakat sangat mendampakan pembinaan dari instansi terkait tentang kebijakan program Pelayanan Terpadu yang saya tahu selama ini belum pernah dilakukan pembinaan di desa kami. Sehingga pantaslah informasi akan hal program pelayanan terpadu Satu Pintu khususnya mengenai Perizinan dan non Perizinan tidak sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, sehingga apabila mereka mengurus surat surat menganggap biaya pengurusan dianggap mahal karena tidak ada penjelasan tentang peruntukan adanya restribusi dalam pengurusan surat-surat dokumen. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Pendapat yang hampir sama juga disampaikan oleh Pemuka Masyarakat Desa Sungai Ana Kecamatan Sintang sebagai berikut :

“Sama halnya dengan kegiatan sosialisasi, untuk kegiatan pembinaan dari instansi terkait tentang program Pelayanan terpadu khususnya bagi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan belum pernah dilakukan. Padahal kami sangat berharap pemerintah daerah melalui pengelola program melakukan pembinaan di desa kami.” (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Berdasarkan pemaparan data tentang Sosialisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang ada beberapa beberapa hal yang terkait dengan tanggapan dari pengelola program dan pelaksana kegiatan serta kelompok sasaran. Bahwa kegiatan sosialisasi serta pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang yang dilakukan oleh pelaksana kegiatan kepada masyarakat belum terlaksana secara baik dan benar.

Berdasarkan tanggapan dan penjelasan responden bahwa kegiatan sosialisasi hanya terbatas pada beberapa kecamatan, bahkan kegiatan sosialisasi tidak dibentuk tim khusus dengan melibatkan instansi terkait yang akan menangani kegiatan tersebut sehingga tujuan dari fungsi sosialisasi menjadi tidak tercapai.

Sedangkan disamping sosialisasi juga dengan bentuk komunikasi yang lain yaitu kegiatan pembinaan yang semestinya dilakukan oleh pelaksana kegiatan kepada kelompok masyarakat dapat dikatakan memang tidak pernah dilakukan secara terencana. Hal ini di dasari hasil wawancara dari nara sumber diperoleh keterangan bahwa pada umumnya mengaku tidak pernah menerima pembinaan berupa sosialisasi. Padahal pembinaan dan dan sosialisasi juga menjadi tanggungjawab Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, bersama instansi terkait yaitu, PU, Perindagkop, Badan Lingkungan Hidup, Dinas Perhubungan, Dinas Pertambangan, Dinas Pendidikan dan Pariwisata berdasarkan tugas dan fungsi pelaksana program dan pelaksana kegiatan menjadi tanggungjawab Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang . Salah satu persyaratan keberhasilan dalam Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu

Pintu Kabupaten Sintang, tentunya juga berdampak pada pemahaman yang kurang dari masyarakat khususnya kelompok masyarakat yang berkepentingan dalam pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kantor Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor KPTSP Kabupaten Sintang..

2. Kemampuan Aparat

Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dalam penyelenggaraan pelayanan Publik untuk melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di KPTSP Kabupaten Sintang, aparat dalam hal ini petugas di KPTSP dan di ruang pelayanan KPTSP Kabupaten Sintang merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Hal yang perlu diperhatikan yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di KPTSP Kabupaten Sintang adalah tingkat pendidikan aparat.

Apabila diperinci satu-persatu, maka dapat dilihat dalam tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9
Tingkat Pendidikan Aparat

Jabatan	Tingkat Pendidikan
1. Kepala Kantor	S-2
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha	S-2
3. Kepala Seksi Perizinan	S-2
4. Kepala Seksi Pelayanan	S-1
5. Kepala Seksi Bina Program	SLTA
6. Staf.	4 S-1 SMA 14 SMA

Sumber : KPTSP Kabupaten Sintang Tahun 2011

1. Dari komposisi tingkat pendidikan aparat seperti pada tabel 4.9 diatas, terlihat bahwa kemampuan aparat di KPTSP Kabupaten Sintang sudah tergolong baik pada tingkat pimpinan dan tingkat Kepala Seksi. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi untuk Pimpinan Unit kerja dan Kepala Seksi 3 orang pendidikan S2 (pasca sarjana) dan Satu orang S1 (sarjana) dan 1 orang SMA namun untuk Staf masih perlu ditingkatkan pendidikannya karena staf 4 orang pendidikan S1 (sarjana) dan 14 orang SMA dan masih terbatas Sumberdaya manusia yang memiliki pengetahuan keterampilan, khususnya dibidang teknis bangunan.

Dari hasil wawancara di dapatkan bahwa mereka merasa senang bertugas dan tidak bosan dalam hal melayani masyarakat. Berikut ini hasil wawancaranya :

“Saya ini sarjana...tapi saya kerjanya terus dalam pelayanan untuk pengisian formulir dan memang kurang sesuai dengan izajah yang saya miliki namun karena panggilan tugas saya laksanakan dengan sepenuh hati untuk sekarang saya suka kerjaan ini, sebagai bahan pengetahuan dan sebagai batu loncatan untuk peningkatan karier ke depan” (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Sebagai PNS sudah siap ditempatkan dimana tempat tugas yang ditempatkan sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Apabila diteliti lebih dalam lagi bahwa status kepegawaiannya adalah sudah PNS dan masih lama masa kerja untuk itu diperlukan etos kerja yang baik untuk meningkatkan kreatifitas dalam melaksanakan tugas dan jenjang karier yang pasti.

Indikator lain dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, KPTSP Kabupaten Sintang berusaha untuk

menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada.

Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi yang terkait dalam pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu kaku berdasarkan pada juklak dan juknis.

Masalah kemampuan melakukan kerja sama di KPTSP Kabupaten Sintang, terlihat sudah baik dan kerja sama antara atasan dan bawahan sudah tercipta dengan baik.

Dalam hal kemampuan kerja sama ini, masyarakat pengguna jasa pelayanan di KPTSP Kabupaten Sintang tidak tahu-menahu akan apa dan bagaimana yang terjadi dengan proses hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal kemampuan kerja sama.

Berikut ini penjelasan masyarakat yang melaksanakan pengurusan Perizinan sebagai berikut :

“Saya ke kantor ini mau mengurus mau ngurus Izin Usaha yang habis masa berlakunya, kalau ditanya tentang hal yang berkaitan dengan tugasnya...saya tidak tahu apalagi dalam kemampuan kerja sama dan yang lebih penting bagi saya apa yang saya urus yaitu berupa izin usaha dapat cepat selesai” (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Ada juga pendapat yang lain dari masyarakat yang mengurus Perizinan seperti berikut ini :

“Kalau dilihat dari keadaan di kantor ini karyawan disini baik-baik juga. Mereka kelihatan kompak...tapi gak tahu ya yang sebenarnya (hasil wawancara dengan responden, 2011)”.

Di setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut dan peka terhadap situasi yang ada yang berhubungan dengan tuntutan masyarakat untuk perbaikan dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas di KPTSP Kabupaten Sintang.

Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab yang sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Dalam organisasi juga perlu diadakan pertemuan rutin antar pegawai dan antar instansi terkait untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat menyalahi aturan organisasi.

Dari sini bisa lihat dan dimonitor bagaimana perubahan dalam organisasi apakah menyimpang dari visi dan misi organisasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Kegiatan di KPTSP Kabupaten Sintang dimulai pukul 07.00 dan pelayanan berakhir sampai pukul 15.00. Alur pelayanan yaitu berkas permohonan diterima, dikumpulkan dan selanjutnya pemeriksaan berkas tingkat staf, agenda, selanjutnya apabila memerlukan Tim Teknis maka Tim Teknis Survey ke lapangan apakah layak diterbitkan dokumen, Selanjutnya pengetikan, pemeriksaan berkas hasil ketikan pada selanjutnya dokumen di tingkat Kasi dicek apakah sudah lengkap dan diajukan untuk diterbitkan dokumen Perizinan atau Non Perizinan selanjutnya dokumen ditandatangani oleh Kepala Kantor.

Tetapi pada kenyataannya, dari hasil observasi ditemukan bahwa bila tidak ada masyarakat yang datang, maka banyak diantara petugas yang santai-santai sambil ngobrol atau namun tetap siap dalam melayani pelanggan yang datang berurusan untuk mengurus berbagai Perizinan yang diperlukan oleh masyarakat.

Dalam hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas KPTSP Kabupaten Sintang dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani. Berikut tanggapan masyarakat tentang cara kerja KPTSP Kabupaten Sintang sebagai berikut :

“Saya merasa puas dengan cara kerja petugas di KPTSP Kabupaten Sintang, begitu saya datang ke loket...langsung ada petugas yang

menanyakan, Ada yang bisa dibantu...? dan petugas menyampaikannya dengan ramah” (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan adanya keseriusan KPTSP Kabupaten Sintang yang mampu bekerja secara cepat tetapi mempunyai kebiasaan bila tidak ada kerjaan mereka santai-santai sambil ngobrol untuk menunggu orang yang datang berurusan.

“Sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada bawahan saya yang ngobrol atau santai di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan atau lagi sepi orang berurusan ke kantor kita” (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Dari jawaban Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang ini masih dapat dimaklumi, sebagai atasan masih mentolerir bawahannya asalkan tugas pokoknya sebagai pelayan masyarakat tidak terabaikan dan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan tidak adanya kewajiban dan bentuk penghargaan apabila telah memberikan pelayanan yang terbaik.

Petugas di KPTSP Kabupaten Sintang tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan perlu adanya keakuratan data yang dimiliki oleh konsumen penerima pelayanan.

Kepala KPTSP Kabupaten Sintang harus selalu memperhatikan bawahannya dan selalu memberikan bimbingan untuk kemajuan dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh bawahannya yang bertugas sebagai petugas yang melayani kepentingan masyarakat.

Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, KPTSP Kabupaten Sintang yang dalam hal ini Kepala KPTSP Kabupaten Sintang secara periodik memberikan pertanggungjawaban kepada Bupati Sintang. Hal-hal yang dilaporkan adalah mengenai laporan keuangan hasil pemasukan dari KPTSP Kabupaten Sintang sebagai penerimaan PAD dan Restribusi Daerah..

Laporan ini sangat penting sekali karena laporan keuangan tersebut akan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kami yang bertugas di KPTSP Kabupaten Sintang bertanggungjawab langsung ke Bapak Bupati sebagai kepala daerah dan Kepala Pemerintahan . Untuk penerimaan dan pelayanan terpadu yang kami berikan setiap hari pemasukan dari hasil pelayanan publik disetor ke Kantor Kas Daerah Kabupaten Sintang melalui DPKKA dan laporannya setiap bulan sekali dilaporkan realisasi penerimaan. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Keberhasilan dalam hal pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Sintang tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan

dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

Untuk meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di KPTSP Kabupaten Sintang dilaksanakan pengiriman pejabat dan staf untuk mengikuti Diklat dan Magang bagi Aparat yang bertugas di KPTSP Kabupaten Sintang.

Adapun jumlah diklat teknis fungsional yang sudah diikuti adalah :

Tabel 4.10
Diklat Teknis Fungsional yang Pernah Diikuti

Jenis Diklat	Yang Sudah Mengikuti
1. Diklat Keuangan	2
2. Diklat Barang Jasa	1
3. Diklat Pelayanan Publik	1
4. Diklat Pelayanan Publik/Magang	8
5. Diklat Kearifan	1
JUMLAH :	13

Sumber : KPTSP Kabupaten Sintang Tahun 2011

Dari uraian diatas, para petugas KPTSP Kabupaten Sintang dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tinggal penerapannya di lapangan yang harus diwujudkan .

Untuk mendukung penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sesuai dengan Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Sintang di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dan untuk menambah wawasan bagi

Personil KPTSP Kabupaten Sintang, banyak hal yang dilaksanakan oleh KPTSP Kabupaten Sintang melaksanakan kaji terap berikut penjelasan Kepala KPTSP Kabupaten Sintang sebagai berikut :

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam Penyelenggaraan pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Sintang kami telah melaksanakan Kaji Terap di Kabupaten Melawi, pada tanggal 23 Februari 2009, Kaji Terap di Kota Pontianak, tanggal 25 Februari 2009, Kaji Terap di Provinsi Jawa Tengah, pada tanggal 25 s/d 26 Maret 2009, Kaji Terap di Kota Yogyakarta, dilaksanakan pada tanggal 27 s/d 28 Maret 2009, di Kantor/ Badan Pelayanan Terpadu yang diikuti Pejabat Struktural di Lingkungan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Dalam rangka menambah pengetahuan , wawasan dan kemampuan teknis bidang Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang melaksanakan dan Magang yang diikuti oleh Personil Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

berikut penjelasan kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai berikut :

Kami juga telah melaksanakan, Pendalaman Wawasan/Magang di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dilaksanakan pada minggu ketiga Bulan Juli 2009, dan pada Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Seragen Provinsi Jawa Tengah, dilaksanakan pada Minggu kedua Bulan Agustus 2009 yang diikuti oleh sebanyak 12 orang staf selama 1 Minggu (7 hari kerja). Kegiatan ini adalah dalam rangka menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan teknis di Bidang Pelayanan Perizinan bagi Personil Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Dari penjelasan tersebut bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang, telah melaksanakan peningkatan pengetahuan dan wawasan dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai instansi yang mempunyai tugas pokok dalam pelayanan terpadu satu pintu untuk itu kaji terap dan magang yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dapat menambah peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan terpadu.

3. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka KPTSP Kabupaten Sintang harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Sesuai tujuan organisasi di KPTSP Kabupaten Sintang dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan yang ada di KPTSP Kabupaten Sintang menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat sudah dapat dikatakan baik namun perlu ditingkatkan, berikut pernyataan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di KPTSP Kabupaten Sintang diungkapkan seperti :

Kalau soal tempat rung tunggu pelayanan dapat dikatakan sudah memenuhi syarat dalam arti memperhatikan kenyamanan masyarakat yang berurusan kantor ini namun perlu ditingkatkan, untuk ruang tunggunya tempat duduk ditambah lagi yang terbuat dari bahan sofa dan apabila memungkinkan ruangan dibuat ber AC biar masyarakat bisa betah kalau disuruh mengurus Surat - surat di sini, kalau ruangnya ber AC seperti ruangan Bank maka kita berlama lama pun nunggunya tidak bosan (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Menanggapi hal ini, Kepala KPTSP Kabupaten Sintang menegaskan :

Kami menyadari bahwa keberadaan KPTSP Kabupaten Sintang dalam melayani masyarakat masih jauh dari sempurna. Tetapi hal ini akan kami upayakan untuk menambah sarana dan prasarana pendukung pelayanan

dan diupayakan dalam anggaran tahun depan diusulkan penganggarnya melalui APBD dan akan dipercantik ruang tunggu dengan melengkapinya sesuai kebutuhan yang diharapkan masyarakat pelayanan cepat, mudah taranspan dan pasti (hasil wawancara dengan responden, 2011).

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, pihak KPTSP Kabupaten Sintang juga memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan

Hal tersebut dilakukan sebagai upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik. Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, masyarakat dapat mengadukan keluhan tersebut melalui Pimpinan KPTSP Kabupaten Sintang atau memasukkan SMS pengaduan masyarakat Nomor Telepon Kantor dan telah disediakan tempat pengaduan masyarakat berikut penjelasan Kepala Seksi Bina Program dan Informasi :

Kantar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menyediakan tempat untuk pengaduan masyarakat dan sampai sekarang belum ada masyarakat yang datang untuk menyampaikan keluhan kepada kami dan memang kami telah membuat informasi yang jelas tentang pelayanan serta syarat-syarat yang diperlukan jadi mungkin hal itulah yang membuat masyarakat telah jelas tentang syarat-syarat pelayanan dan lainnya, dan kami juga menyampaikan kepada petugas yang melayani penerbitan dokumen agar tidak menerima syarat apabila belum dinyatakan lengkap setelah lengkap baru diterima dan diproses oleh petugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut selain sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengadukan keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik juga digunakan sebagai sarana informasi dari KPTSP Kabupaten Sintang untuk memberikan penjelasan dan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten sintang.

Selain itu, pihak KPTSP Kabupaten Sintang juga memberikan informasi kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk yang dipasang di jalan-jalan protokol termasuk di Simpang lima dan Tugu BI dan Jalan PKP Mujahidin Sintang. Masih dalam hal informasi dibuka jalur-jalur khusus (*hotline*) yang menghubungkan Kepala KPTSP Kabupaten Sintang dengan masyarakat pengguna jasa untuk dapat menyampaikan masalah yang dihadapi berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. *Hotline* tersebut berupa nomor telepon bebas pulsa yang dapat dihubungi dengan mudah oleh pengguna jasa.

Berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, KPTSP Kabupaten Sintang seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak KPTSP Kabupaten Sintang menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Hal ini terungkap dalam wawancara dengan kepala Kantor KPTSP Kabupaten Sintang sebagai berikut :

“Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang...dalam melaksanakan tugas (hasil wawancara dengan responden, 2011)”.

Untuk menjamin perlindungan konsumen, KPTSP Kabupaten Sintang melakukan evaluasi secara berkala. Dimaksudkan untuk memberikan penilaian secara menyeluruh. Selain itu, masyarakat juga perlu dilibatkan dalam memberikan penilaian dengan jalan menggunakan temu pengguna jasa untuk menjangring keluhan, saran dan kritik dari masyarakat.

Berdasarkan kesemuanya, maka dalam membentuk sistem pelayanan terbaik maka yang harus ditempuh adalah menjalankan cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas berikut pendapat Kepala KPTSP Kabupaten Sintang sebagai berikut :

“Dalam pelayanan yang berkualitas dan handal, tarif yang wajar dan affordable, pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik atau tidak membebani masyarakat (hasil wawancara dengan responden, 2011)”.

Dari kesemua uraian pada bab ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Sintang masih perlu pembenahan dan ditingkatkan lagi. Dengan demikian terjawablah sudah pertanyaan awal pada bab permasalahan.

G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat, dan Sistem Pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang yaitu :

1. Struktur Organisasi

Dalam pembahasan mengenai struktur organisasi ini, akan diawali dari konsep bahwa struktur organisasi dalam penelitian ini adalah susunan bagian-

bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pelayanan publik.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa struktur organisasi yang lebih efisien akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Disini yang dimaksudkan adalah dengan adanya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang yang merupakan pelayanan Publik yang melaksanakan pelayanan Terpadu dibidang Perizinan dan non Perizinan dapat dipertahankan dan yang perlu menjadi perhatian adalah menambah kewenangan yang dilimpahkan Bupati Kepada KPTSP sebagai Kantor Pelayanan terpadu agar masyarakat dapat lebih cepat, mudah transparan dan pasti dalam pelayanan dan koordinasi antara instansi terkait harus selalu ditingkatkan, sehingga setiap ada permohonan pelayanan dapat langsung diproses. Hal ini akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

2. Kemampuan Aparat

Dalam pembahasan mengenai kemampuan aparat ini, akan diawali dari konsep bahwa kemampuan aparat dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi sesuai Visi dan Misi Organisasi.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Tetapi dalam kasus di KPTSP Kabupaten Sintang ini dalam hal kemampuan aparat, indikator pendidikan tidak sesuai dengan konsep yang ada

masih perlu pembenahan penambahan staf teknis pada bidang-bidang yang berhubungan dengan Perizinan yang dilakukan diantaranya Teknis Bangunan Teknis Industri, Teknis Bidang Amdal /Bidang Lingkungan Hidup dan teknis lainnya.. Dimana dalam konsep yang ada semakin tinggi pendidikan aparat maka kemampuannya semakin baik, dan di KPTSP Kabupaten Sintang tingkat pendidikan aparat dapat membawa pengaruh yang *significant* terhadap kemampuan aparat dalam hal kualitas pelayanan dan juga harus ditunjang dengan adanya pendidikan teknis atau kursus-kursus, diklat yang dilaksanakan oleh instansi sesuai dengan bidang tugas yang dilaksanakan.

Oleh karena itu dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka kemampuan aparat sebagai pelaksana dari pelayanan tersebut harus semakin baik pula.

3. Sistem Pelayanan

Dalam pembahasan mengenai sistem pelayanan ini, akan diawali dari konsep bahwa sistem pelayanan adalah rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sistem pelayanan di KPTSP Kabupaten Sintang masih harus diperhatikan agar lebih baik lagi. Karena dengan semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa dan dapat tercapai jaminan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang yaitu :

- a. Tidak ada pungutan yang tidak resmi

- b. Sikap dan perilaku yang sopan, ramah, saling menghargai dan menghormati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Tidak diskriminatif atau pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
- d. Pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- e. Memberikan kenyamanan kepada penerima pelayanan
- f. Memiliki kejujuran.
- g. Kemampuan merespon terhadap keluhan / koplain dari masyarakat mengenai pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab IV Temuan dan Pembahasan, dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, dapat dikatakan baik, dan yang perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan hal-hal sebagai berikut antara lain :
 - a. Masih tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen.
 - b. Belum adanya sistem komputerisasi yang *online* dengan instansi terkait dan belum adanya Internet sebagai fasilitas pendukung untuk kelancaran serta pelayanan khususnya sarana pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menggunakan IT dan SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik) belum ada.
 - c. Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dan tidak ditemukan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik.

- d. Biaya pelayanan yang ditetapkan tergolong wajar bagi sebagian konsumen dan ada juga yang menganggap bahwa biaya pelayanan masih terlalu tinggi.
 - e. Sosialisasi belum dilaksanakan secara efektif dengan menjangkau semua Kecamatan se Kabupaten Sintang.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan Publik Pada KPTSP Kabupaten Sintang

a. Struktur organisasi

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah dapat berjalan sesuai yang diharapkan, disebabkan karena :

- 1) Struktur organisasi yang ada sudah merupakan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah (SOPD) yang tugas dan fungsinya pada bidang pelayanan terpadu.
- 2) Dalam menjalankan tugasnya, hubungan antara atasan dan bawahan sudah dapat dikatakan baik dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, dalam hal ini bertindak sebagai atasan sudah memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan namun untuk penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan belum ada pendelegasian dikarenakan pelimpahan wewenang yang diberikan oleh bupati hanya kepada kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sesuai

Peraturan Bupati Sintang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Sintang di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

b. Kemampuan aparat

Kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, dinilai cukup baik, hal ini disebabkan karena :

- 1) Tingkat pendidikan aparat sudah baik, pada tingkat pejabat Struktural namun pada Staf bidang pelayanan tingkat pendidikan harus ditingkatkan dan disesuaikan dengan tugas pokok yang berhubungan dengan pelayanan terpadu satu pintu bidang perizinan dan non perizinan.
- 2) Tingkat pendidikan bidang teknis bangunan, Industri, Lingkungan hidup Kantor KPTSP belum memiliki disiplin ilmu dimaksud.
- 3) Pelayanan kepada masyarakat dilayani dengan tanggap dan cepat, namun daya inisiatif dan kreativitas masih kurang, terlalu prosedural.
- 4) Pihak atasan sudah tanggap terhadap bawahan.
- 5) Laporan pelaksanaan kegiatan secara rutin terutama laporan keuangan dilaporkan kepada DPKKA Kabupaten Sintang setiap bulan.
- 7) Dalam mengembangkan keahliannya, aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, sering mengikuti Diklat teknis fungsional, Kaji Terap dan Magang di Kabupaten/Kota dan propinsi di luar Kalimantan Barat.

c. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, masih perlu pembenahan dikarenakan :

- 1) Kondisi ruangan pelayanan masih sempit dibanding dengan beberapa personil staf yang melayani masyarakat termasuk ruangan tunggu masih mempunyai tempat duduk yang sedikit yang mengakibatkan kenyamanan dari masyarakat perlu di perhatikan dan kenyamanan dari staf yang melayani.
- 2) Infomasi tentang pelayanan yang diberikan dengan melibatkan pihak media massa, Radio RRI dengan melaksanakan Hallo Bupati satu bulan sekali, dan dengan sosialisasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk memantaunya namun sosialisasi ke kecamatan belum dilaksanakan kepada semua Kecamatan Se Kabupaten Sintang akibat dari keterbatasan anggaran yang ada.
- 3) Untuk meningkatkan kesadaran/dan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan sosialisasi.
- 4) Dalam pemberian perlindungan terhadap hasil pelayanan, adanya kesanggupan penggantian setiap hasil pelayanan yang mengalami kesalahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, adapun hal-hal perlu disarankan

untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi

- a. Ditinjau dari struktur organisasi yang ada sudah waktunya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang ditambah kewenangan yang dilimpahkan kepada KPTSP sebagai tugas pokok dan fungsi sebagai pelayanan terpadu satu pintu.
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan dengan dilaksanakan kegiatan pengadaan sarana dan prasarana pendukung peningkatan pelayanan administrasi dan teknis pelayanan perizinan dan non perizinan.
- c. Untuk kedepan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sintang perlu menjadi perhatian tentang letak/posisi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang di buat tempat yang baru, yang strategis yaitu yang mudah dijangkau, mudah di lihat oleh masyarakat untuk mengurus dokumen perizinan dan non perizinan atau dengan memperluas gedung yang telah ada.
- d. Mengoptimalkan fungsi koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dan kerjasama antar lembaga/instansi pemerintah daerah provinsi dan pusat supaya terlaksana hubungan kerjasama antar lembaga/instansi pemerintah daerah dengan/Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait.

e. Mengoptimalkan fungsi pelayanan administratif dan teknis perizinan dan non perizinan, pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan retribusi daerah dengan mengembangkan sistem pelayanan publik dibidang administrasi dan pelayanan perizinan dan non perizinan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sintang.

2. Kemampuan Aparat.

- a. Dilihat dari kemampuan aparat, harus melaksanakan prinsip *'The right man on the right place'* maka dalam pendelegasian tugas dan wewenang serta pemberian kesempatan kepada pegawai untuk memegang tanggung jawab perorangan harus jauh dari pola pendekatan hubungan pribadi, tetapi lebih ditekankan pada objektivitas, kualitas keahlian dan kecakapan individu penerima wewenang.
- b. Mengikuti arus informasi yang semakin cepat, maka penggunaan sistem komputerisasi *online* yang dapat diakses langsung oleh masyarakat harus segera diterapkan, selain akan mempercepat proses pelayanan publik juga agar lebih membuka diri terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan dan gagasan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan pelayanan.
- c. Dalam pelayanan publik harus semakin mengembangkan kualitas sumber daya manusia dan demokratisasi, model kepemimpinan harus bergeser dari kekuasaan ke pendekatan keahlian (*from macho to maestro*) dan berjiwa demokratis, dekat dengan bawahan dan menerapkan model birokrasi

humanistik yaitu menempatkan manusia pada proporsinya serta menambah jumlah pegawai KPTSP yang mengikuti Pendidikan dan Latihan (Diklat) administrasi dan bidang teknis.

3. Sistem Pelayanan

- a. Memperhatikan kenyamanan masyarakat yang mengurus dokumen perizinan dan non perizinan dalam memperoleh pelayanan terkait dengan lokasi pelayanan.
- b. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan sistem jemput bola dalam arti petugas datang ke kecamatan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen perizinan dan non perizinan yang diperlukan oleh masyarakat dalam berusaha dan berinvestasi.
- c. Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat perlu dilaksanakan sosialisasi ke setiap kecamatan dan melaksanakan sosialisasi melalui media massa, Radio RRI, Hallo Bupati Setiap bulan sehingga masyarakat mengerti tentang arti pentingnya pelayanan terpadu serta mengetahui apa yang menjadi tugas pokok dan fungsi KPTSP Kabupaten Sintang di bidang pelayanan terpadu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akerlof, G.A. (1989). *An Economic Theorist's Book of Tales*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Albrecht, K. dan L.J. Bradford. (1990). *Effective Management*. Sydney : CCH.
- Arikunto, Suharsimi. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Atep Adya Brata. (2003). *Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Kompetindo.
- Carlzon. (1987). *Moments Of Truth*. Cambridge MA: Ballinger Publishing Company.
- Furchan, Arief. (1992). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya : Usaha Nasional.
- Fitzsimmons, James A Mona AF, (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. London : Mc Graw Hill.
- Gaspersz, V. (1994). *Manajemen Kualitas*. Jakarta : Gramedia.
- Handayaniingrat. (1986). *Tuntutan Pelayanan dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia.
- Iron, Ken. (1994). *Managing Services Companies Strategies for Succes*. England: Addison Wesley Publishing.
- Irawan, Prasetya, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka
- Lane, Jane-Erik, (1995). *The Public Sector : Concepts, Models and Approaches*, London: Sage Publications.
- Moenir, H.A.S, (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moerdiono, (1992). *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan : Beberapa Pemikiran Pemecahan*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Moleong, Lexi J, (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari, (1990). *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Jogjakarta : Gadjah Mada University Press.
- Norman, (1991). *Cognitive artifacts in : Carroll, John M Designing Interaction Psychology at the Human-Computer Interplace*, Cambridge, uk: Cambridge University Press.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler,(1992. *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: Addison-Wesley.
- Osborne, David dan P. Plastrik, (1997). *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York: Addison–Wesley.

- Universitas Terbuka Proposal penelitian (Modul 2A) Jakarta: Universitas Terbuka.
- Ratminto, (1999). *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Jogjakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Robbins, S.P, (1995). *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Rasid, (1998). *Mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama*.
- Siagian, Sondang P, (1994). *Patologi Birokrasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Steward, Mcgoldrick, (1996). *Human Resource Development Perspectives, Strategis and Pradice*, London: Pitman.
- Sugiyono, (1998). *Metode Penelitian Administratif*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Soetopo, (1999). *Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN RI.
- Supranto, (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriatna, Tjahya, (1996). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Nimas Multima.
- Tayibnapi, Burhanudin, (1993). *Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analitik*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Thoah, Miftah, (1996). *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono, Fandy, (1995). *Strategi Pemasaran*, Jogjakarta: Andi Offset.
- Utomo, Warsito, (1997) *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, volume 1.
- Walsh, Kieron, (1991). *Quality and Public Service*, dalam majalah Public Administration, volume 69.
- Widodo, Joko, (2001). *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia.
- Zeithaml, Valarie A, (1988). *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.
- Zeithaml, Valarie A, (1990). *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press,New Work: A Division of Macmillan Inc.

Peraturan-peraturan :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang
Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang *Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Prizinan Terpadu di Daerah*.

Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 859 Tahun 2006 tentang *Pedoman Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kalimantan Barat*.

Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang *Susunan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang*.

Peraturan Bupati Sintang Nomor. 52 Tahun 2008 tentang *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang*.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR INFORMAN YANG DIWAWANCARA

1. H. Sudirman S.Sos. M.Si Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.
2. Zainal Arifin, S.Sos.MM Kasubbag Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.
3. Parsono, S.Sos Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.
4. Zubaedah, S.Sos.MM Kepala Seksi Perizinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.
5. Takong Kepala Seksi Bina Program dan Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.
6. Petugas Seksi Pelayanan dan Petugas Seksi Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.
7. Masyarakat yang mengurus Dokumen Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

UNIVERSITAS TERBUKA

**REKAPITULASI HASIL WAWANCARA DALAM MELAKUKAN
PENELITIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPTSP)
KABUPATEN SINTANG**

Dalam melakukan penelitian dengan judul **Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang** ini, penulis menggunakan tehnik wawancara mendalam (*in depth interview*). Pedoman wawancara ini sebagai upaya untuk menggali segala aspek informasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai dengan poin-poin yang telah disusun sesuai dengan penelitian.

Adapun poin-poin pedoman wawancara yang akan dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :
 - a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;
 - b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;
 - c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;
 - d. Besarnya biaya pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
 - a. Struktur organisasi akan diukur dari :
 1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;

2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
 3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
- b. Kemampuan aparat akan diukur dari :
1. Tingkat pendidikan aparat;
 2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
 3. Kemampuan melakukan kerja sama;
 4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
 5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
 6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
 7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
 8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
 9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidangnya.
- c. Sistem pelayanan akan diukur dari :
1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan;
 2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
 3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Dalam rangka mengumpulkan data bagi penyusunan tesis yang berjudul: Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk dapat kiranya bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan berikut ini.

Daftar pertanyaan ini merupakan poin-poin pertanyaan berdasarkan tema penelitian, dengan rinciannya dalam bentuk pertanyaan yang diajukan kepada informan dikembangkan dilapangan.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr(i) saya ucapkan terima kasih.

I. Hasil Wawancara Dengan H. Sudirman S.Sos. M.Si., Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang

Pertanyaan dan Jawaban

1. Apakah Bapak/Ibu tahu apa tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang?

Jawaban :

Ya,

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kewenangan Pemerintah Daerah di Bidang Pelayanan Terpadu atas semua bentuk pelayanan Perizinan, dan bukan Perizinan dan tugas kedinasan lainnya yang dilimpahkan oleh Bupati.

Sesuai Keputusan Bupati Sintang Nomor 52 Tahun 2008, tanggal 01 September 2008, tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Perangkat Daerah, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas menyelenggarakan penetapan kebijakan di bidang pelayanan perizinan dan bukan perizinan, menerima pengaduan, mengolah data memindak lanjuti dan memberikan informasi kepada masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten serta melaksanakan urusan ketatausahaan Kantor.

Dari Tugas Pokok sebagaimana diuraikan di atas, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai Fungsi yang harus dijalankan sebagai berikut :

- a. Penyusunan rencana dan program di Bidang Pelayanan Terpadu berdasarkan kebijaksanaan Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana tahunan di bidang pelayanan terpadu;
- c. Pemberian Pelayanan Perizinan dan non perizinan;
- d. Pengelolaan administrasi perizinan dan non perizinan;
- e. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Pelayanan Terpadu ;
- f. Penyusunan penetapan Kinerja di bidang Pelayanan Terpadu;
- g. Penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pelayanan terpadu;
- h. Penyusunan analisa jabatan;
- i. Penyusunan pengawasan melekat;
- j. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, humas dan arsip di bidang pelayanan terpadu;

- k. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
 - l. Pelaksanaan koordinasi, sosialisasi dan fasilitasi dalam rangka pelayanan Perizinan dan non Perizinan kepada satuan kerja perangkat daerah baik secara lisan dan tertulis maupun melalui bimbingan teknis;
 - m. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di bidang Pelayanan Terpadu;
 - n. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;
2. Apakah menurut Bapak/Ibu Tingkat Pembagian tugas Pokok dan fungsi sudah jelas ?
- Jawaban :
- Ya, Pembagian Tugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi.
3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui apa tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?
- Jawaban :
- Ya, Untuk memberikan Pelayanan kepada masyarakat secara terpadu dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh KPTSP Kabupaten Sintang.
4. Apa yang mendasari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang?
- Jawaban :
- Setelah otonomi daerah dan pembenahan struktur organisasi, institusi kami dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sintang. Kemudian ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, sehingga berdasarkan tugas dan fungsi organisasi tersebut pelaksanaan pelayanan-pelayanan terpadu yang telah dilimpahkan oleh bupati menjadi urusan KPTSP dan bertanggungjawab terhadap pelayanan terpadu.
5. Apakah pelaksanaan proses pelayanan dilaksanakan sepenuhnya di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Kabupaten Sintang?
- Jawaban :
- Ya, namun mengenai urusan teknis tetap dikoordinasikan kepada Instansi Teknis.
6. Apakah tingkat hubungan antara atasan dan bawahan sudah berjalan dengan baik ?
- Jawaban :
- Ya. Atasan memberikan tugas kepada bawahan dan pembagian tugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsi.
7. Apakah tingkat pendidikan aparat sudah memadai ?
- Jawaban :
- Ya, Pada tingkat pejabat struktural sudah memadai namun pada tingkat staf pendidikan perlu ditingkatkan sesuai dengan disiplin ilmu teknis yang diperlukan.

8. Apakah kemampuan penyelesaian pekerjaan sudah sesuai jadwal?
Jawaban :
Ya, penyelesaian pekerjaan sudah sesuai dengan jadwal apabila persyaratan pemohon lengkap.
9. Apakah kemampuan melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi sudah berjalan dengan baik ?
Jawaban :
Ya. Untuk mencapai tujuan organisasi selalu diutamakan adanya kerja sama.
10. Bagaimana kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi?
Jawaban :
Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan organisasi tidak ada kendala yang berarti karena ada pedoman dan aturan sebagai panduan dalam pelaksanaan tugas.

II. Hasil wawancara dengan Zainal Arifin, S.Sos.MM., Kasubbag Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

Pertanyaan dan Jawaban.

1. Bagaimana kemampuan aparat dalam menyusun rencana kegiatan?
Jawaban :
Kemampuan aparat dalam menyusun rencana kegiatan sudah berjalan dengan baik yaitu rencana diusulkan setiap tahunnya melalui musrenbang tingkat Kabupaten Sintang.
2. Bagaimana kecepatan dalam melaksanakan tugas?
Jawaban :
Kecepatan dalam melaksanakan tugas sudah disesuaikan dengan jadwal pelayanan yang ada dengan pemakaian alat komputer.
3. Bagaimana tingkat kreativitas mencari tata kerja yang lebih baik ?
Jawaban :
Disesuaikan dengan aturan dan panduan dalam pelaksanaan tugas.
4. Bagaimana tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan?
Jawaban.
Dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan baik dalam administrasi kegiatan dan pelaksanaan tugas rutin telah dilaksanakan dengan baik.

III. Hasil Wawancara dengan Parsono, S.Sos Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

Bagaimana tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan tugasnya?

Jawanan.

Setiap tahunnya pejabat struktural dan staf selalu diikutsertakan dalam pelatihan dan kursus.

1. Apakah pelatihan/kursus yang dilaksanakan merupakan program kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang atau program yang di laksanakan oleh pemerintah propinsi atau pemerintah pusat?

Jawaban.

Ya. Dari kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sintang mengikuti kegiatan diklat dan kursus tersebut di tingkat propinsi dan pusat.

2. Apakah kebijakan program dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu telah dilaksanakan di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang?

Jawaban .

Ya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 24 Tahun 2006 tentang pedoman pelayanan terpadu satu pintu.

3. Kalau ya, bagaimana mekanisme penyusunan program kerja yang Bapak/Ibu susun di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang?

Jawaban .

Usulan dimasukkan dalam Rensta, Program Tahunan dan diusulkan dalam Musrenbang setiap tahun anggaran.

4. Apakah ada dukungan anggaran dari pemerintah daerah terhadap kebijakan program kantor pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten sintang ?

Jawaban :

Ada namun tetap disesuaikan dengan kemampuan APBD Kabupaten Sintang

5. Kalau ada, untuk apa anggaran tersebut digunakan ?

Jawaban :

Untuk kegiatan belanja pegawai dan belanja publik yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

6. Apakah ada petunjuk teknis tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang ?

Jawaban :

Ada. Sebagai panduan dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, sehingga berdasarkan tugas dan fungsi organisasi tersebut pelaksanaan pelayanan terpadu yang telah dilimpahkan oleh bupati menjadi urusan KPTSP dan bertanggungjawab terhadap pelayanan terpadu.

5. Siapa yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kebijakan program penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten sintang?

Jawaban .

Pemerintah Kabupaten Sintang dalam hal ini instansi yang membidangi pelayanan terpadu yaitu KPTSP Kabupaten Sintang yang di pimpin oleh kepala kantor sebagai Pejabat Struktural Eselon III/a.

IV. Hasil Wawancara dengan Takong Kepala Seksi Bina Program dan Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

Pertanyaan dan Jawaban.

1. Apakah diadakan sosialisasi kebijakan program penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten sintang ?

Jawaban :

Ada.. sesuai dengan anggaran yang tersedia untuk sosialisasi..

2. Bagaimana bentuk sosialisasi yang diadakan oleh pelaksana program ?

Jawaban :

Melalui RRI yaitu Hallo Bupati Sintang, Baliho dan Sosialisasi ke beberapa kecamatan namun belum semua dilaksanakan karena keterbatasan dana.

3. Berapa kali dan dimana diadakan sosialisasi ?

Jawaban :

Setiap tahunnya 2 kali dilaksanakan sosialisasi dan di laksanakan di Kecamatan terdekat akibat keterbatasan dana.

4. Kepada siapa Bapak/Ibu sosialisasikan ?

Jawaban:

Kepada masyarakat Kabupaten Sintang.

V. Hasil Wawancara dengan Zubaedah, S.Sos.MM., Kepala Seksi Perizinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

1. Permasalahan dan kendala apa yang Bapak/Ibu hadapi dalam pelaksanaan kebijakan program penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten sintang?

Jawaban :

Permasalahan yang dihadapi untuk sekarang ini adalah masalah sarana dan prasarana pelayanan yang perlu di tingkatkan diantaranya sarana dan prasarana yang dimiliki, khususnya sarana pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menggunakan IT dan SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik) belum ada.

2. Apakah Bapak/Ibu dalam pelaksanaan kebijakan program pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten sintang melibatkan SKPD lain ?

Jawaban

Ya, yang berhubungan dengan perizinan yang sesuai dengan bidang tugas Instansi terkait yaitu diantaranya, Dinas PU, Dinas Perhubungan, Badan Lingkungan Hidup, Dinas Pertambangan, Dinas Perindagkop, dan Dinas Pendidikan Kabupaten Sintang.

3. Bagaimana hubungan koordinasi dan komunikasi dengan SKPD yang terkait dengan kebijakan program penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten sintang?

Jawaban :

Disesuaikan dengan pelayanan terpadu yang dilaksanakan dikoordinasikan apakah dokumen yang diterbitkan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4. Apakah dibentuk tim atau kelompok kerja dalam penanganan kebijakan program penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten sintang?

Jawaban :

Ya. Ada tim pembina pelayanan terpadu kabupaten sintang dan tim teknis pelayanan terpadu kabupaten sintang.

5. Bagaimana perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan ?

Jawaban.

Apabila terjadi kesalahan dari pihak KPTSP maka kita akan ganti berkas dengan tidak memungut restribusi atau gratis.

6. Berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang apa saja yang perlu dilengkapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Jawaban :

Banyak yang perlu dilengkapi sumberdaya manusia, sarana dan prasarana dan kelengkapan lain sesuai dengan kelengkapan pelayanan terpadu di daerah-daerah lain yang sudah dapat dikatakan maju.

7. Berhubungan dengan organisasi apakah menurut bapak/ ibu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang yang sekarang berbentuk kantor sudah layak ditingkatkan menjadi Badan?.

Jawaban :

Belum layak

8. Kalau layak/tidak layak mohon dijelaskan.

Untuk sekarang yang perlu di menjadi perhatian adalah adanya penambahan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati kepada KPTSP tentang pelayanan terpadu dan sekarang yang dilimpahkan baru 10 jenis pelayanan perizinan dan 5 jenis pelayanan non perizinan dan untuk kedepannya apabila masyarakat sudah menginginkan hal tersebut untuk dibentuk Badan (Setingkat Eselon II/b) maka pemerintah akan menyesuaikan dengan beban kerja yang menjadi tugas dan fungsi KPTSP Kabupaten Sintang.

VI. Hasil Wawancara dengan Petugas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Daftar pertanyaan dan jawaban

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tujuan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Pelayanan Terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang?
Jawaban :
Ya.
2. Dari mana Bapak/Ibu mengetahuinya ?
Jawaban :
Dari teman dan dari peraturan tentang pelayanan terpadu.
3. Apakah ada pedoman atau petunjuk teknis yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu ?
Jawaban :
Ada
4. Apakah Bapak/Ibu diberi bimbingan secara teknis dalam pelaksanaan kebijakan program penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang?
Jawaban :
Ya.
5. Apakah Bapak/Ibu diberi pelatihan atau bimbingan teknis dalam melaksanakan tugas pelayanan ?
Jawaban :
Ya. Kita Bimtek ke Propinsi dan Jakarta.
6. Apakah tanggapan masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan yang bapak/Ibu berikan?
Jawaban :
Masyarakat senang adanya tempat pelayanan seperti ini secara terpadu namun pelayanannya diharapkan kualitasnya dapat semakin ditingkatkan.
7. Apakah ada permasalahan dan hambatan ketika Bapak/Ibu melakukan pelayanan kepada masyarakat ?
Jawaban :
Ada. Masyarakat menginginkan proses pelayanan secepatnya namun kadang-kadang administrasi yang disampaikan pemohon belum lengkap administrasinya untuk menerbitkan dokumen perizinan atau non perizinan yang di sampaikan ke kantor.
8. Berapa lama waktu pelayanan yang diberikan untuk urusan satu surat izin yang diberikan.
Jawaban :
Tiga hari sampai dengan 14 hari.
9. Apakah waktu penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?
Jawaban :

Kadang-kadang sesuai, namun kadang tidak sesuai karena pemohon persyaratan yang disampaikan kurang lengkap dan Pimpinan untuk menandatangani tidak berada ditempat atau tugas luar.

10. Apakah kendala yang ditemui bapak/ibu dalam pelayanan.

Jawaban :

Sumberdaya manusia dan fasilitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan.

VII. Hasil Wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Sintang yang membutuhkan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

Daftar Pertanyaan dan Jawaban

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang ?

Jawaban :

Ya untuk pelayanan perizinan dan non perizinan.

2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui organisasi yang melaksanakan kebijakan program pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten sintang ?

Jawaban :

Ya sekarang KPTSP Kabupaten Sintang untuk beberapa perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu.

3. Apakah Bapak/Ibu pernah mendapatkan informasi tentang pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang ?

Jawaban :

Tidak pernah cuma dengar dari teman dan lihat baliho di jalan.

4. Apakah menurut Bapak/Ibu pemerintah pernah melakukan sosialisasi atau advokasi tentang kebijakan program penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang ?

Jawaban :

Pernah.

5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pemahaman masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang?

Jawaban :

Belum sepenuhnya sadar apa manfaat pengurusan dokumen di kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sintang.

6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pembinaan/sosialisasi peraturan dalam pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang?

Jawaban :

Pembinaan perlu ditingkatkan.

7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pemahaman masyarakat tentang perlunya surat Izin dalam melakukan usaha?

Jawaban :

Belum semua menyadari perlunya surat izin dalam usaha.

8. Apakah menurut Bapak/Ibu perlu adanya surat izin dalam melaksanakan usaha?
Jawaban :
Perlu.
9. Kalau perlu, menurut Bapak Ibu untuk apa kegunaannya?
Jawaban :
Untuk legalitas usaha dan kelancaran usaha.
10. Menurut Bapak /Ibu Bagaimana kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan?
Jawaban :
Perlu dibuat ruangan yang lebih nyaman dan ber AC seperti Bank dan ditingkatkan biar masyarakat yang mengurus izin tidak bosan menunggu diruang tunggu.
11. Bagaimana kejelasan Informasi tentang pelayanan yang diberikan ?
Jawaban :
Kita baca petunjuk yang di berikan dan kita tanya staf di ruang pelayanan.
12. Apakah menurut Bapak/Ibu sarana dan prasarana mendukung terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan ?
Jawaban :
Belum memadai perlu ditingkatkan
13. Apakah ruang tunggu pelayanan sudah memadai ?
Jawaban :
Belum memadai perlu menjadi perhatian untuk di benahi.
14. Apakah petugas khususnya dalam pelayanan sudah melayani dengan baik, trampil dan ramah?
Jawaban :
Baik dan fasilitas dan sumberdaya manusianya perlu ditingkatkan.
15. Apakah menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan sudah memuaskan?
Jawaban :
Belum begitu memuaskan karena banyak sekali persyaratan dan biaya juga relatif tinggi.
16. Apakah bapak/Ibu diberikan penjelasan segi manfaat tentang perlunya surat izin dalam melaksanakan suatu usaha?
Jawaban :
Ya
17. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses?
Jawaban :
Kadang kadang sesuai dan kadang-kadang tidak.
18. Bagaimana kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi?
Jawaban :
Sulit karena banyak syarat lain yang diperlukan
19. Bagaimana akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan ?

Jawaban :

Cukup baik.

20. Bagaimana besarnya biaya pelayanan apakah sudah terjangkau masyarakat pengguna pelayanan?

Jawaban :

Biaya terlalu besar.

21. Menurut Bapak / Ibu apa saja yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk melaksanakan pelayanan yang lebih baik ?

Jawaban :

Bayak , diantaranya fasilitas kantor dan kemampuan pegawai/aparat.

22. Bagaimana menurut Bapak/Ibu kebijakan tentang program Pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sintang ?

Jawaban :

Sudah waktunya diterapkan di Kabupaten Sintang

23. Berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang apakah sudah berkualitas , mohon dijelaskan !

Jawaban :

Perlu menjadi perhatian untuk dibenahi.

24. Menurut Bapak /Ibu Apa saja yang harus ditingkatkan dalam pelayanan pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang.

Jawaban :

Struktur organisasi, Kemampuan aparat dan sistem pelayanan perlu ditingkatkan ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Sintang dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diselenggarakan oleh KPTSP Kabupaten Sintang.