

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KORELASI MEKANISME PERIZINAN  
DENGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN  
KOTA BAU-BAU**



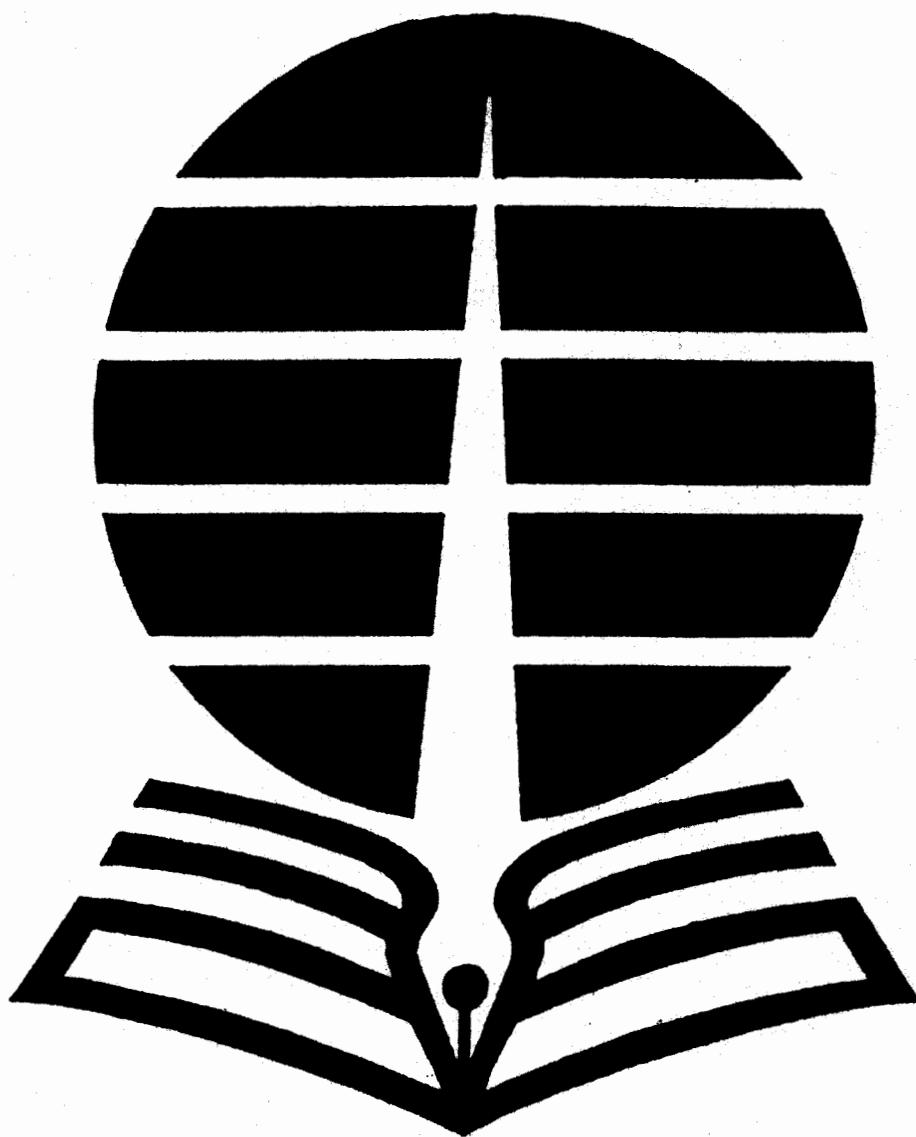
**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

**H. LA ODE MAULANA GAFUR**

NIM. 014 640 155

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2010**



## ABSTRAK

### Korelasi Mekanisme Perizinan Dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau

H. LA ODE MAULANA GAFUR  
UNIVERSITAS TERBUKA  
Email : [mgafur59@telkom.net](mailto:mgafur59@telkom.net)

**Kata Kunci** : Mekanisme Perizinan, Efektivitas Pelayanan Perizinan, Korelasi antara mekanisme dan Efektivitas Pelayanan Perizinan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui korelasi antara mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau. Dalam konteks umum pelayanan perizinan merupakan pintu pertama bagi setiap pembangunan, maka secara logika pelayanan perizinan yang efektif dan efisien merupakan suatu kondisi yang *urgent* untuk diupayakan pencapaiannya oleh pemerintah daerah untuk mendorong kinerja pemerintah dan mempercepat pembangunan daerah sebagai esensi otonomi daerah.

Penelitian ini adalah penelitian survey dengan menggunakan metode deskriptif korelasional dan pendekatan kuantitatif untuk menjelaskan korelasi antara mekanisme perizinan dan efektivitas pelayanan perizinan Kota Bau-Bau. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis korelasi mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan di Kota Bau-Bau. Variabel yang diteliti adalah mekanisme perizinan sebagai variabel bebas, dan efektivitas pelayanan perizinan sebagai variabel terikat. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau dalam satu bulan terakhir sejumlah 138 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik *random sampling* berdasarkan tingkat pendapatan masyarakat pemohon izin. Sampel penelitian adalah kelompok masyarakat yang mengajukan permohonan izin sejumlah 74 orang. Untuk memperoleh data primer digunakan kuesioner dan wawancara, selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan uji Korelasi Pearson Product Moment.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan karena nilai  $r > 0$ . Dari perbandingan antara nilai  $r$  dengan interpretasi terhadap koefisien korelasi maka korelasi antara variabel  $x$  (mekanisme) dengan variabel  $y$  (efektivitas pelayanan perizinan) tergolong pada tingkat keeratan korelasi “sedang” (koefisien korelasi = 0,46)

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan dua hal, yang pertama bahwa semakin baik mekanisme maka akan semakin baik pula efektivitas pelayanan perizinan, dimana mekanisme perizinan dimaksudkan di sini mencakup persyaratan perizinan, prosedur perizinan, dan kelembagaan perizinan; yang kedua bahwa intervensi secara sistematis terhadap variabel mekanisme perizinan akan berdampak positif secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan perizinan.

**ABSTRACT**

**License Mechanism Correlation With The Effectiveness of Licensing Services  
At Licensing Services Office Of Bau-Bau.**

**H. LA ODE MAULANA GAFUR  
UNIVERSITAS TERBUKA  
Email: [mgafur59@telkom.net](mailto:mgafur59@telkom.net)**

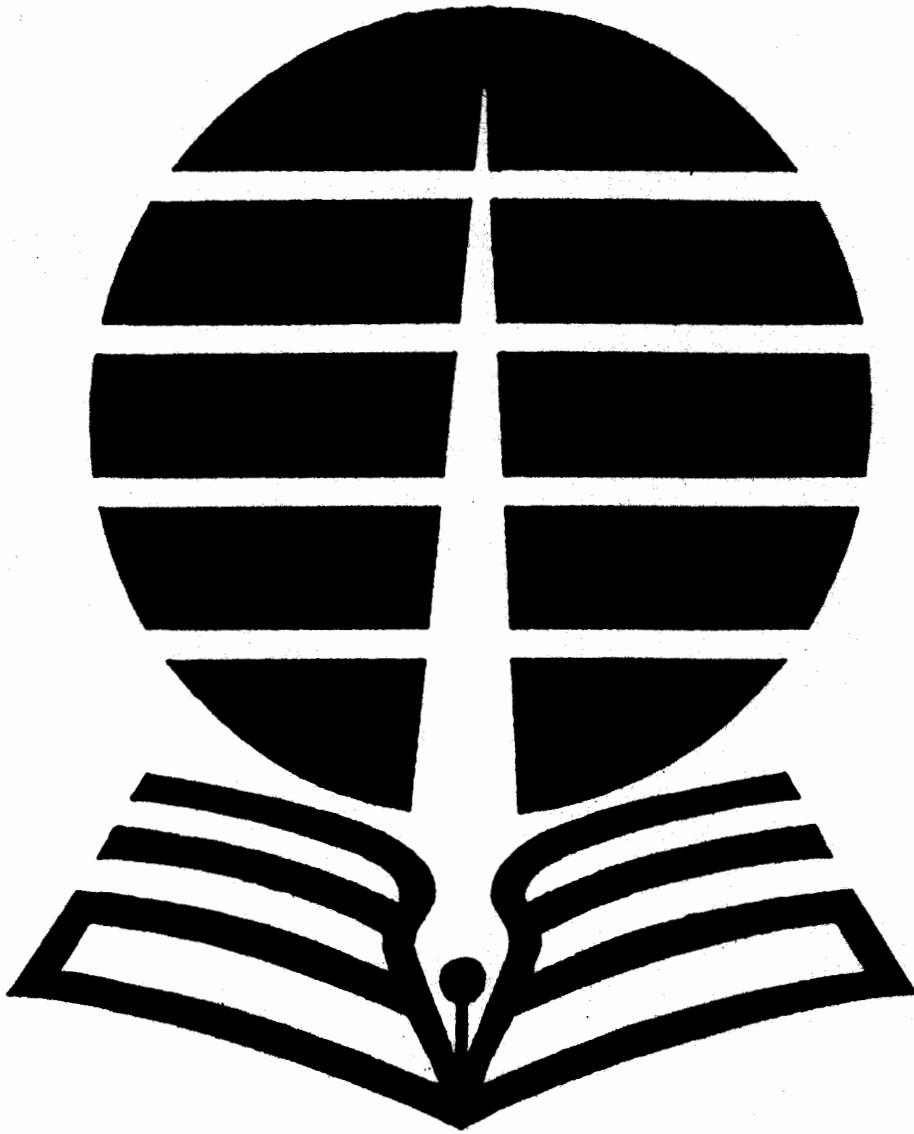
**Keywords: Licensing Mechanism, Effectiveness of Licensing Services,  
Correlation between the Mechanism and Effectiveness of Licensing  
Services.**

This Research performed to determine the correlation between the effectiveness of licensing mechanisms permit services at the licensing offices of Bau-Bau city. In the general context, the licensing service is the first door to every development, then logically permit services effectively and efficiently is an urgent condition for the achievement sought by local governments so that governments can encourage and accelerate the performance of regional development as the essence of local autonomy.

This study was a research using descriptive correlation method and quantitative approaches to explain the correlation between the mechanism of licensing and permit services effectiveness Bau-Bau. The purpose of this study is to analyze the correlation with the effectiveness of licensing mechanisms permit services in Bau-Bau. Variable studied is the licensing mechanism as the independent variable, effectiveness and service effectiveness of licensing as a variable bound. This study population was all people who apply for licensing services on Licensing Office of Bau-Bau City, in the last month some 138 peoples. Sampling technique using random sampling technique based on community income levels permit applicant. Research samples are groups of people who apply for permits some 74 people. Then, to obtain the primary data used questionnaires and interviews, and then analyzed quantitatively by using the Pearson Product Moment Correlation Test.

The Results of analysis showed that there is a positive correlation between the effectiveness of licensing mechanisms permit services because the value of  $r > 0$ . From the comparison between "r" value with different interpretations of the correlation coefficient is the correlation between the variables "x" (mechanism) with the variable "y" (the effectiveness of the licensing service) classified to the level of correlation closeness "medium" (correlation coefficient is 0.46).

Based on these analysis results can be concluded two things, first that the better permit mechanism will make the better effectiveness of services licensing, where licensing mechanism that is intended here include licensing requirements, licensing procedures, and institutional of licensing, the second that a systematic intervention against the variables permit mechanism will a significant positive impact on the effectiveness of licensing services.



UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Korelasi Mekanisme Perizinan Dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Kendari, April 2010  
Yang Menyatakan,

METERAI  
TEMPEL  
PAJAK PEMBAYARAN  
TGL.  
CAF91AAF027226946  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000 DJP



H. LA ODE MAULANA GAFUR  
NIM. 014 640 155

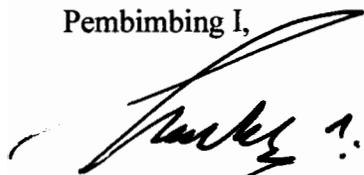
**LEMBAR PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Korelasi Mekanisme Perizinan dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau

Penyusun TAPM : H. LA ODE MAULANA GAFUR  
 N I M : 014 640 155  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Hari / Tanggal :

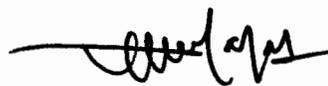
Menyetujui :

Pembimbing I,



Prof. Dr. Asmiddin, M.Si  
 NIP. 19560615 198603 1 005

Pembimbing II,



Dr. Hayat Yusuf, SE. M.Si  
 NIP. 19770116 200212 1 002

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/Program  
 Magister Administrasi Publik



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

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Udin S. Winatapura, M.A  
 NIP. 19451007 197302 1 001

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

**PENGESAHAN**

Nama : H. LA ODE MAULANA GAFUR  
NIM : 014 640 155  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul TAPM : Korelasi Mekanisme Perizinan dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Senin, 26 April 2010

Waktu : Pukul 21.00 WITA

Dan telah dinyatakan LULUS

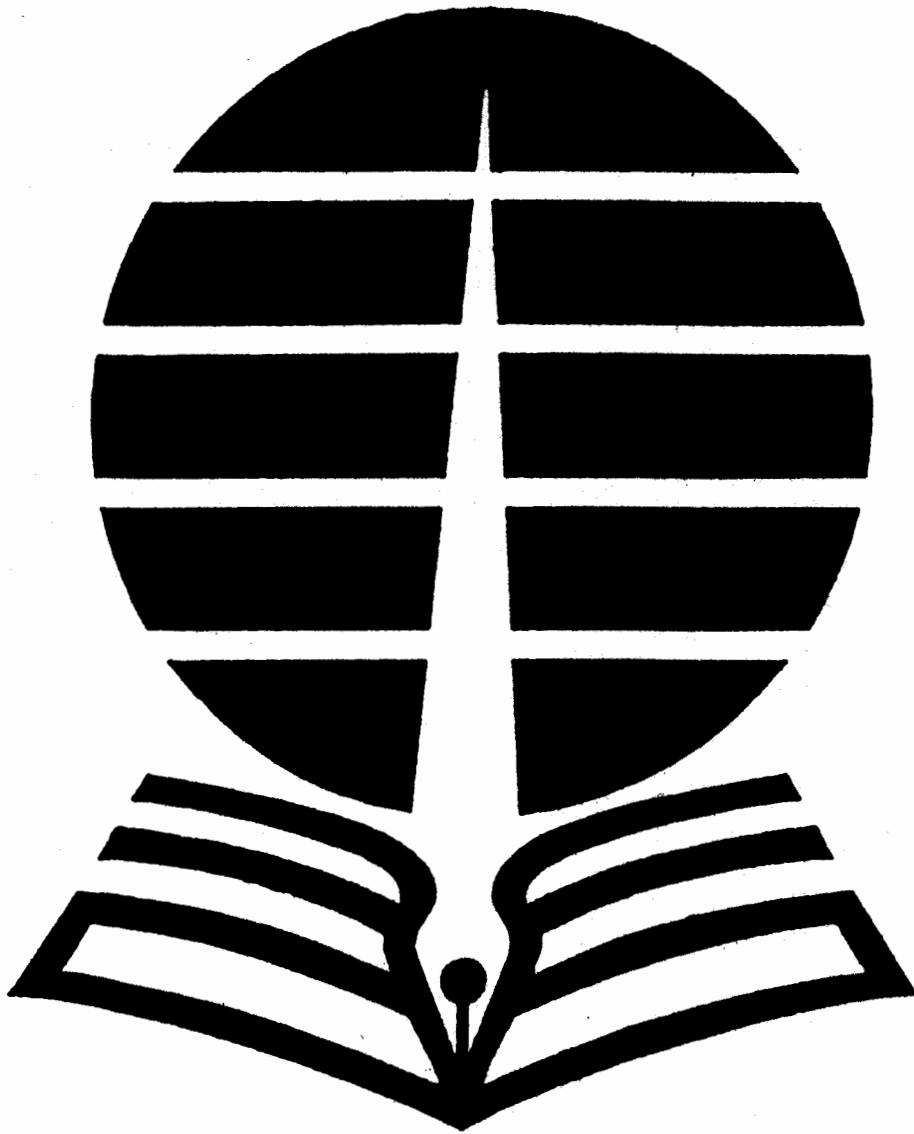
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Dr. Suciati, M.Sc

Penguji Ahli : Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc.

Pembimbing I : Prof. Dr. Asmidin, M.Si  
NIP. 19560615 198603 1 005

Pembimbing II : Dr. Hayat Yusuf, SE.M.Si  
NIP. 19770116 200212 1 002



## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmani Rahim*

Puja dan puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat taufik-Nya sehingga penulis memperoleh anugrah kesehatan dan kemampuan untuk menyelesaikan seluruh kegiatan perkuliahan hingga terselesaikannya penulisan tesis ini. Tesis ini berjudul ***Korelasi Mekanisme Perizinan dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau***, disusun dalam rangka memenuhi persyaratan penyelesaian studi pada Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Kendari.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak tesis ini tidak mungkin diselesaikan dengan baik. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada; Prof. DR. Asmidin, M.Si selaku ketua komisi pembimbing dan DR. Hayat Yusuf, SE.M.Si selaku anggota komisi pembimbing, dengan sepenuh hati serta dilandasi budi baik dan ketulusan beliau berdua dalam membimbing dan memberi arahan sejak dari usulan penelitian hingga selesainya laporan penulisan tesis ini. Selanjutnya pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Prof. Dr. Udin S. Winataputra, M.A.
2. Kepala UPBJJ-UT Kendari Drs. Wawan Ruswanto, M.Si.;
3. Drs. H. MZ. Amirul Tamim, M.Si, Walikota Bau-Bau yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melanjutkan studi pada jenjang Magister;
4. Drs. MZ. Amril Tamim, M.Si, Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, institusi yang menjadi lokasi penelitian ini;

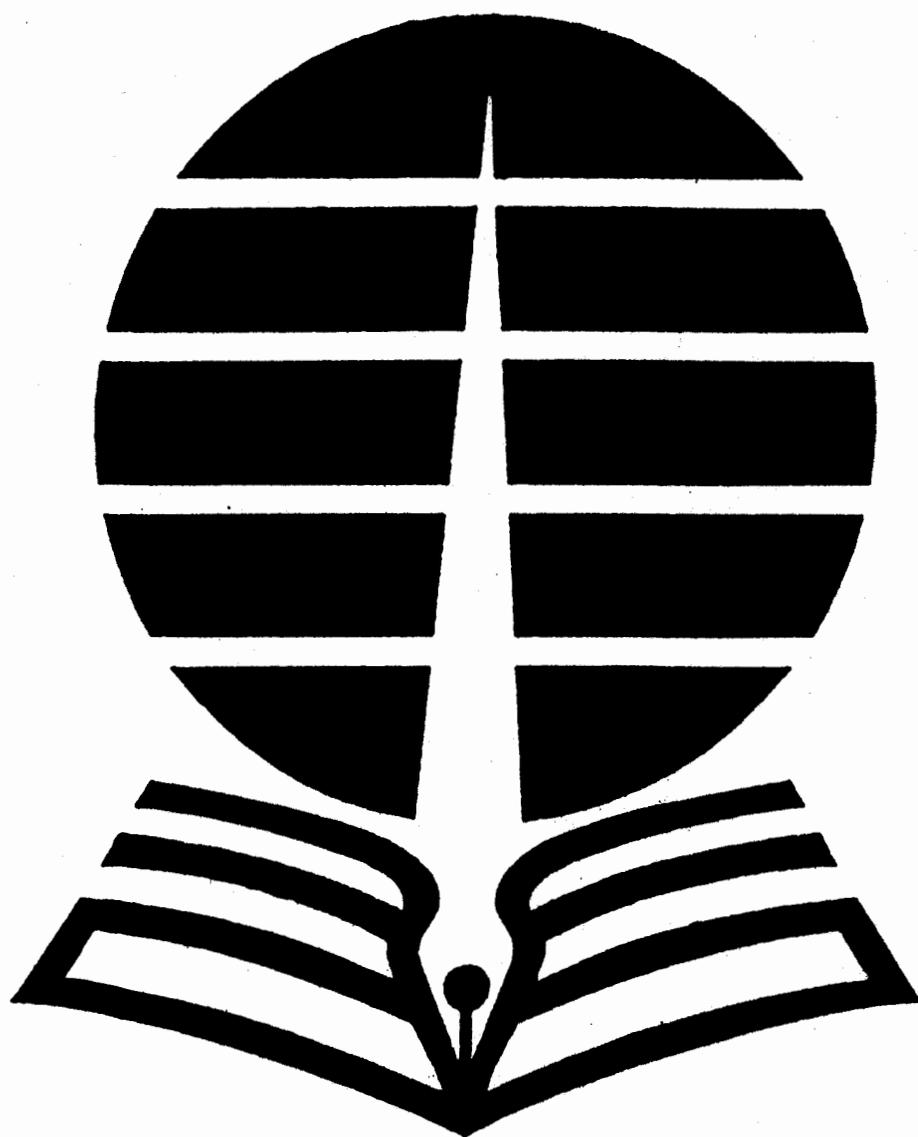
5. Rekan-rekan penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu disini, namun telah mempercepat proses penyusunan tesis ini;
6. Secara khusus penulis menyampaikan ucapan terima kasih, penghargaan, rasa bangga, dan permohonan penulis kepada kedua orang tua yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik penulis;
7. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih disertai haru yang mendalam kepada istri tercinta Ir. Hj. Wa Ode Nurjannah, M.Si dan anak-anakku tersayang dengan tabah, sabar, penuh pengertian, dan rela ditinggalkan demi penyelesaian akhir studi penulis.

Tak ada gading yang tak retak, demikian juga dengan tesis ini disadari masih mempunyai sisi-sisi kekurangan, oleh karena itu saran yang sifatnya konstruktif dari sidang pembaca selalu dinantikan. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Allah Swt, membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini. Amin ....

Kendari, April 2010

Penulis,

**H. La Ode Maulana Gafur**



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori .....	10
1. Konsep Mekanisme Perizinan .....	10
2. Konsep Efektivitas .....	20
3. Konsep Pelayanan Publik.....	29
B. Kerangka Berpikir.....	36
C. Definisi Operasional .....	38
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Desain Penelitian .....	40
B. Populasi dan Sampel .....	41
C. Instrumen Penelitian .....	42
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	43
E. Metode Analisis Data .....	44

<b>BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>
<b>A. Gambaran Umum Kota Bau-Bau</b> .....	<b>47</b>
<b>B. Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau</b> .....	<b>51</b>
<b>C. Struktur Ekonomi</b> .....	<b>53</b>
<b>D. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau</b> .....	<b>59</b>
<b>E. Jenis dan Realisasi Izin yang Dikeluarkan Kantor Perizinan Kota Bau-Bau</b> .....	<b>66</b>
<b>F. Analisis Mekanisme Perizinan</b> .....	<b>70</b>
<b>G. Analisis Efektivitas Pelayanan Perizinan</b> .....	<b>89</b>
<b>H. Pembahasan Hasil Penilaian</b> .....	<b>101</b>
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>105</b>
<b>A. Simpulan</b> .....	<b>105</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>105</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>112</b>

**DAFTAR GAMBAR**

No.	JUDUL GAMBAR	Halaman
2.1.	Bagan Kerangka Pikir .....	37
3.2.	Desain Uji Hipotesis Penelitian .....	45

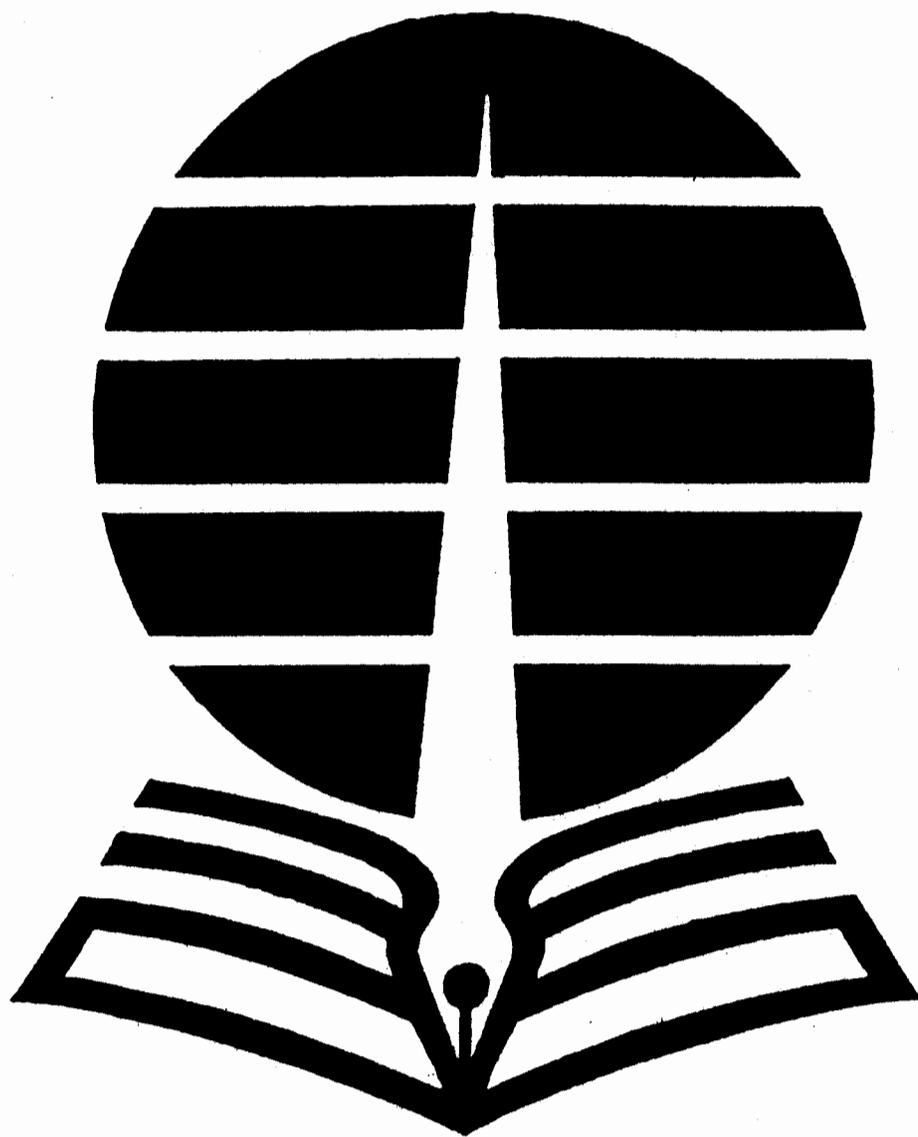
## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.1.	Standarisasi Lama Waktu Pengurusan Berbagai Izin di Kota Bau-Bau .....	5
3.1.	Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.2.	Operasionalisasi Variabel .....	42
4.1.	Jumlah Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Bau-Bau, Keadaan Desember 2008 .....	48
4.2.	Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Kota Bau-Bau Menurut Kecamatan, Keadaan Desember 2008 .....	49
4.3.	Fungsi Utama dan Pendukung masing-masing BWK Di Kota Bau-Bau .....	53
4.4.	PRDB Kota Bau-Bau Atas Dasar Harga Konstan Tahun 2000 Menurut Lapangan Usaha, Tahun 2005 .....	54
4.5.	Pertumbuhan PDRB Kota Bau-Bau Tahun 2004-2007 .....	56
4.6.	PDRB Per Kapita Penduduk Kota Bau-Bau Tahun 2004-2007 .....	57
4.7.	Jumlah Penduduk Kota Bau-Bau Menurut Kecamatan, Desember 2008 .....	58
4.8.	Keadaan Pegawai Organik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau Menurut Golongan, Maret 2009 .....	63
4.9.	Keadaan Pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau menurut Pendidikan Formal, Maret 2009 .....	64
4.10.	Keadaan Pegawai Organik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau Menurut Masa Kerja, April 2009 .....	65
4.11.	Jumlah Permohonan untuk Memperoleh Izin dan Realisasinya .....	66
4.12.	Daftar Realisasi Jenis Izin per-Kecamatan dalam Lingkup Kota Bau-Bau Tahun 2007 .....	69
4.13.	Daftar Realisasi Jenis Izin per-Kecamatan dalam Lingkup Kota Bau-Bau Tahun 2008 .....	70
4.14.	Tanggapan Responden Terhadap Kesederhanaan Persyaratan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	71

4.15.	Tanggapan Responden terhadap Relevansi Persyaratan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	74
4.16.	Tanggapan Responden Terhadap Kesederhanaan Prosedur Rutin Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	76
4.17.	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Melaksanakan Prosedur Rutin Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	78
4.18.	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian SDM Petugas Pelayanan dengan Beban Tugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	82
4.19.	Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Standar Prosedur Operasional Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	84
4.20.	Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Sarana/ Prasarana pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	86
4.21.	Rerata Skor untuk Variabel Mekanisme Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	88
4.22.	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Membayar Biaya Pelayanan Secara Cepat pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	90
4.23.	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Melengkapi Berkas Permohonan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	92
4.24.	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Penyelesaian Pengolahan Berkas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	93
4.25.	Tanggapan Respoden Terhadap Kecepatan Penyelesaian Pengujian Lapangan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	95
4.26.	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Penyelesaian Penandatanganan Surat Izin Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	96
4.27.	Rerata Skor untuk Variabel Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau .....	98

**DAFTAR LAMPIRAN**

No.	Judul Lampiran	Halaman
1.	Tabulasi Skor Variabel X dan Y .....	111
2.	Tabel Kerja Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment .....	113
3.	Kuisisioner tentang Mekanisme Perizinan dan Efektivitas Pelayanan Perizinan .....	115
4.	Pedoman Wawancara tentang Mekanisme Perizinan dan Efektivitas Pelayanan Perizinan .....	118
5.	Jawaban Narasumber .....	120
6.	Daftar Informan Penelitian .....	122



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Salah satu tujuan dibentuknya suatu pemerintahan adalah bagaimana warga negara dalam suatu negara atau dalam suatu daerah dapat terlayani keperluannya, hal ini sebagaimana tercantum dalam alinea ke empat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi :

“..... untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.....”.

Salah satu wujud aplikasi dari maksud alinea tersebut di atas adalah bagaimana pemerintah Pusat sampai Daerah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur.

Untuk menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi warga masyarakat tentunya tidak terlepas dari peran pemerintah itu sendiri. Salah satu indikator tumbuhnya iklim berusaha dalam suatu daerah adalah dapat tercerminkan adanya investasi yang menunjukkan trend positif setiap saat. Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh para investor baik itu investor dari luar maupun dari dalam negeri adalah menyangkut pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan adalah gerbang utama bagi investasi, sedangkan adanya investasi merupakan kunci awal bagi pertumbuhan ekonomi. Tanpa adanya investasi pertumbuhan ekonomi tidak akan terjadi. Dengan demikian

dapat dikatakan bahwa pelayanan perizinan merupakan pintu pertama bagi setiap pembangunan.

Berdasarkan logika pemikiran tersebut di atas maka pelayanan perizinan yang efektif dan efisien merupakan suatu kondisi yang *urgent* untuk diupayakan pencapaiannya oleh pemerintah daerah. Pelayanan perizinan yang efektif mendorong kinerja pemerintahan daerah dan mempercepat pembangunan daerah, yang tidak lain merupakan esensi otonomi daerah.

Dengan semakin banyaknya anggota masyarakat yang mengurus perizinan, secara tidak langsung akan meningkatkan retribusi pembayaran yang pada akhirnya berpengaruh pada penambahan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kondisi tersebut akan tetap berlanjut seiring dengan semakin baiknya perekonomian suatu daerah.

Saat ini kondisi pelayanan perizinan di Indonesia secara umum masih menunjukkan berbagai kelemahan. Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara, Taufiq Effendi yang mengutip Laporan Bank Dunia tahun 2005, memberikan contoh pelayanan investasi. Jika dibandingkan dengan Malaysia, Filipina, dan Thailand, proses perizinan investasi di Indonesia memakan waktu yang paling lama dan biaya yang besar. Di Malaysia, proses perizinan hanya melalui sembilan prosedur dan memakan waktu 30 hari, Filipina dan Thailand hanya memerlukan waktu 50 hari dan 33 hari. Sementara itu di Indonesia melalui 12 prosedur dan waktu 150 hari. Sementara jika dilakukan di daerah, proses ini membutuhkan 180 hari (Efendi, 2007:1).

Hikmatin, dkk (2006:4) mengemukakan bahwa pelaksanaan kebijakan regulasi pemerintah saat ini tentang perizinan yang belum mencerminkan mutu pelayanan yang prima ataupun keamanan bagi masyarakat. Aspek regulasi belum berjalan secara optimal, regulasi perizinan belum terfokus pada aspek profesionalisme melainkan administratif, kerja sama lintas program, lintas sektor dan organisasi profesi, lembaga masyarakat masih sangat terbatas, serta belum adanya pembagian peran yang jelas antara dinas kabupaten-kota dan provinsi.

Berbeda dengan pendapat Hikmatin, Subiyanto (2006:1) justru melihat ada beberapa daerah yang telah berhasil membenahi strategi pelayanan kepada masyarakat yang memperoleh perizinan. Salah satu daerah yang disebut mencatat prestasi yang patut dicontoh dalam pelayanan perizinan adalah Kabupaten Sragen di Provinsi Jawa Tengah. Meskipun pegawai di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Sragen hanya 30 Orang, efektivitas pelayanannya tidak bisa disangsikan. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa BPTSP Sragen melayani rata-rata 3.925 permohonan perizinan per bulan. Jadi, tingkat produktifitas pegawai BPTSP secara rata-rata adalah 131 unit per pegawai per bulan atau 5 unit per pegawai per hari. Prestasi ini dicapai melalui upaya-upaya penyederhanaan mekanisme perizinan, koordinasi dan sinkronisasi perizinan dengan stakeholder, dan revitalisasi pelayanan perizinan dengan mengusung konsep *one stop shopping*.

Selain Kabupaten Sragen, terdapat beberapa daerah yang berhasil menyelesaikan permasalahan perizinan, antara lain Kabupaten Gianyar di Provinsi Bali, Kabupaten Sleman di Provinsi DIY, Kota Pare-pare di Sulawesi Selatan, Kabupaten Solok di Sumatera Barat, Kabupaten Kutai Kartanegara di Kalimantan Timur (Amin,2005:6; Haryo PS, 2006:2; Pujiyono, 2006:1).

Pemerintah Daerah Kota Bau-Bau saat ini mengelola 14 jenis perizinan sebagaimana diatur dalam SK Walikota Bau-Bau Nomor 190 Tahun 2003. Adapun ke-14 jenis perizinan tersebut mencakup: (1) izin mendirikan bangunan, (2) izin tempat usaha, (3) izin usaha jasa konstruksi, (4) izin usaha perdagangan (5) izin usaha industri, (6) izin pendirian koperasi, (7) izin usaha perikanan, (8) izin usaha pemotongan hewan, (9) izin usaha bidang informasi dan komunikasi, (10) izin pembangunan bahan galian golongan C, (11) izin usaha tempat minuman beralkohol, (12) izin penampungan bahan bakar minyak, (13) izin usaha penggilingan padi, (14) izin gangguan.

Institusi yang memberikan pelayanan perizinan tersebut adalah Kantor Pelayanan Perizinan. Namun berbeda dengan daerah-daerah yang disebutkan di atas, pelayanan perizinan di Kota Bau-Bau belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam SK Walikota Bau-Bau Nomor 190 Tahun 2003 tentang Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Perizinan. Standar waktu perizinan sesuai dengan SK Walikota Bau-Bau seperti terlihat pada Tabel 1.1.

Hasil monitoring perizinan yang dilakukan oleh tim monitoring Pemerintah Kota Bau-Bau tahun 2008 menemukan bahwa sebagian besar permohonan yang masuk tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu. Untuk bulan Agustus 2008, dari 213 permohonan masuk, sebanyak 156 berkas terlambat penyelesaiannya, bulan Oktober 2008 dari 264 permohonan masuk, sebanyak 137 berkas yang terlambat penyelesaiannya, dan untuk bulan November 2008 dari 181 permohonan masuk sebanyak 72 berkas yang terlambat penyelesaiannya.

Tabel 1.1. Standarisasi Lama Waktu Pengurusan Berbagai Izin di Kota Bau-Bau

NO	JENIS IZIN	WAKTU STANDAR	KENYATAAN	KETERLAMBATAN (%)
1.	Izin mendirikan bangunan	14 hari kerja	20 hari kerja	43
2.	Izin tempat usaha	7 hari kerja	10 hari kerja	43
3.	Izin usaha jasa konstruksi	10 hari kerja	14 hari kerja	40
4.	Izin usaha perdagangan	7 hari kerja	10 hari kerja	43
5.	Izin usaha industri	7 hari kerja	10 hari kerja	43
6.	Izin pendirian koperasi	7 hari kerja	10 hari kerja	43
7.	Izin usaha perikanan	7 hari kerja	12 hari kerja	71
8.	Izin usaha pemotongan hewan	7 hari kerja	11 hari kerja	57
9.	Izin usaha bidang informasi dan komunikasi	7 hari kerja	9 hari kerja	29
10.	Izin pembangunan bahan galian golongan C	7 hari kerja	10 hari kerja	43
11.	Izin usaha tempat minuman beralkohol	7 hari kerja	10 hari kerja	43
12.	Izin penampungan bahan bakar minyak	10 hari kerja	15 hari kerja	50
13.	Izin usaha pengilingan padi	7 hari kerja	10 hari kerja	43
14.	Izin gangguan	10 hari kerja	14 hari kerja	40

Sumber data : Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, tahun 2009

Ini menunjukkan bahwa tingkat kemampuan pegawai untuk menyelesaikan berkas permohonan secara rata-rata hanya 45% dan terjadi pada semua perizinan. Kesenjangan tersebut selain menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pendapatan asli daerah dari sumber-sumber retribusi pelayanan perizinan, juga menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat tentang kerja birokrasi.

Hasil pengamatan awal yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa tidak efektifnya pelayanan perizinan di Kota Bau-Bau terkait dengan mekanisme perizinan yang ditetapkan dalam SK Walikota Bau-Bau Nomor 190 tahun 2003 itu sendiri. Mekanisme perizinan mulai dari jumlah dan jenis persyaratan perizinan, pengolahan dokumen permohonan, dan tindak lanjut asal permohonan yang lengkap maupun tidak lengkap, belum berjalan secara optimal. Informasi yang peneliti peroleh dari Kepala Seksi Pelayanan Izin menyatakan bahwa sering terjadi ketidaklengkapan berkas permohonan disebabkan kurangnya informasi tentang persyaratan-persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi sesuai dengan izin yang diurus. Selain itu, kelengkapan berkas tidak selalu dapat dilengkapi dalam waktu singkat oleh pemohon yang bersangkutan karena kesulitan memenuhi persyaratan-persyaratan administratif yang bersifat dasar seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku. Kendala lainnya sering muncul pada tahap penyampaian informasi kepada pemohon yang berkas permohonannya tidak lengkap. Kebanyakan pemohon tidak segera mengecek tentang lengkap

tidaknya berkas permohonannya dalam waktu singkat karena berbagai kesibukan ataupun karena beranggapan bahwa setelah berkasnya masuk ke loket sudah pasti akan diproses sampai menghasilkan sertifikat izin yang dikehendaki. Sementara itu, penyampaian informasi tentang ketidak lengkapan berkas tersebut kepada pemohon tidak mudah dilakukan, terutama karena sebagian pemohon tidak memiliki nomor telepon, atau sebaliknya yang bersangkutan tidak berusaha menelepon petugas pelayanan.

Pengamatan awal yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa belum efektifnya pelayanan perizinan tersebut di atas terkait dengan instrumen kelembagaan yang belum memadai yakni belum ada pelimpahan kewenangan yang diberikan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau. Oleh karena berdasarkan tugas pokok fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau berdasarkan SK Walikota Nomor 190 Tahun 2003 hanya sebagai pelayanan administrasi. Kajian teknis tentang layak dan tidaknya suatu izin-izin ditentukan oleh instansi teknis yang berupa rekomendasi kelayakan teknis seperti izin mendirikan bangunan rekomendasi kelayakan teknisnya dikeluarkan oleh Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan serta Dinas Pekerjaan Umum. Setelah ke luar rekomendasi kelayakan teknisnya, kemudian berkas pemohon dikembalikan lagi ke Kantor Pelayanan Perizinan, untuk dibuatkan sertifikat izin sesuai dengan jenis izin yang diurus oleh pemohon. Selanjutnya sertifikat tersebut diantar ke Kantor Walikota untuk ditandatangani, Izin

Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Perikanan (IUP), ditandatangani Walikota. Sedangkan izin-izin lainnya ditandatangani Sekretaris Daerah.

Selain kendala tersebut di atas, peneliti juga melihat keterlambatan penyelesaian permohonan terkait dengan kewenangan penandatanganan perizinan. Kewenangan tersebut berada pada Walikota Bau-Bau dan Sekretaris Daerah dan belum didelegasikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, sementara menurut ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan untuk mempercepat proses pelayanan. Keseringan melakukan tugas luar bagi Walikota dan Sekretaris Daerah, baik dalam rangka pelaksanaan tugas Pemerintahan Daerah maupun dalam rangka pelaksanaan tugas Pemerintah, telah ikut menyebabkan keterlambatan penyelesaian permohonan izin.

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas maka perlu dilakukan penelitian Apakah Mekanisme Perizinan mempunyai korelasi positif dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut di atas, maka dirumuskan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah apakah terdapat korelasi positif antara mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keeratan korelasi mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan yang terjadi selama ini pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

### **D. Kegunaan Penelitian**

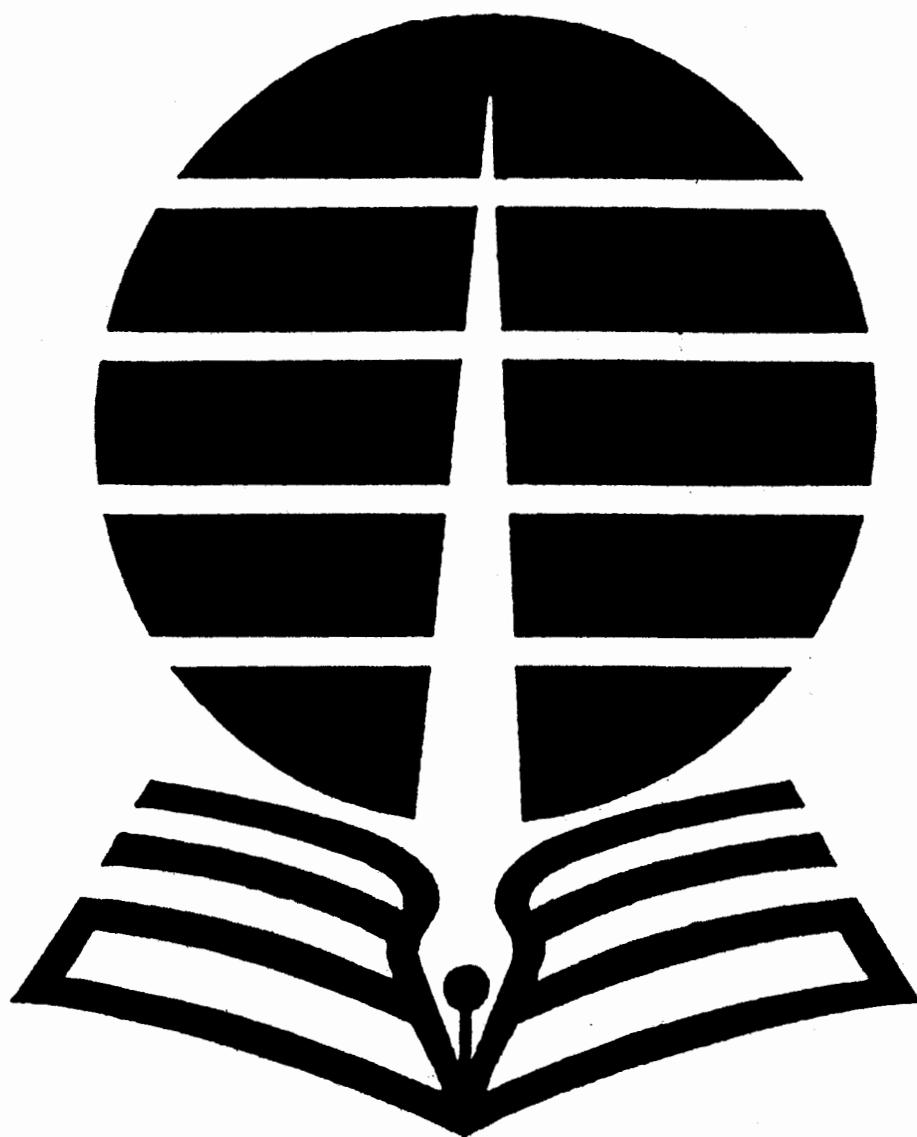
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut

#### 1. Kegunaan Teoritik:

Penelitian ini diharapkan sebagai upaya pengembangan ilmu administrasi publik melalui temuan tentang konsep efektivitas pelayanan dalam kaitannya dengan mekanisme perizinan.

#### 2. Kegunaan Aplikasi adalah sebagai:

- a. masukan bagi Pemerintah Kota Bau-Bau, khususnya pejabat pelayanan perizinan, dalam rangka penyempurnaan kebijakan operasional pelayanan perizinan yang efektif dan efisien;
- b. bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Bau-Bau khususnya Kantor pelayanan perizinan, tentang mekanisme dan efek pelayanan perizinan yang dilaksanakan selama ini;
- c. informasi kepada masyarakat di Kota Bau-Bau yang berkepentingan dengan pengurusan izin;
- d. bahan perbandingan atau acuan bagi penelitian lain yang relevan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Konsep Mekanisme Perizinan

Mekanisme merupakan suatu istilah yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Powell (1997:1) membagi pengertian mekanisme menurut; (1). *Encyclopedia Americana* adalah metode-metode atau prosedur-prosedur rutin., (2). *Random House Unabridged Dictionary* adalah kelembagaan atau sarana dengan sesuatu efek dihasilkan atau sesuatu tujuan dicapai, dan (3). *Encyclopedia Britannica* mengartikan mekanisme sebagai proses-proses fundamental yang tercakup di dalam atau yang bertanggung jawab atas sesuatu aksi atau reaksi. Lebih lanjut Tolstoy (2007:3) menjelaskan bahwa pengertian mekanisme mengandung konotasi melakukan sesuatu secara berhasil, menggunakan pengetahuan bukan sekedar menampilkan, dan pengalaman memegang peranan penting dalam memperbaiki kinerja.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme adalah prosedur-prosedur teknis dari pelaksanaan sesuatu kegiatan fungsional yang memberikan arahan dan petunjuk, sehingga berdampak terhadap keberhasilan kinerja.

Awaloeddin (Tjokroamidjojo, 1998:18) mengemukakan bahwa salah satu cara pelaksanaan peranan pemerintah adalah fungsi pengaturan dan regulasi. Produk fungsi ini adalah berbagai peraturan, antara lain peraturan

mengenai perizinan. Pengaturan melalui perizinan ini memiliki fungsi yang penting dalam menjamin terwujudnya iklim pemerintahan yang kondusif karena mencerminkan adanya interaksi yang harmonis antara faktor hukum, masyarakat, dan kepemimpinan aparatur.

Dalam konteks tata pemerintahan yang terdesentralisasi, sejumlah fungsi pengaturan melalui perizinan diserahkan oleh Pemerintah kepada Pemerintah Daerah baik provinsi maupun kabupaten dan kota. Penyerahan kewenangan ini memiliki basis yang kuat di dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menegaskan bahwa daerah berhak mengatur dan mengurus urusan rumah tangganya sendiri. Melalui kewenangan ini maka Pemerintah Daerah melakukan pengaturan-pengaturan tentang mekanisme perizinan sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing.

Fungsi utama perizinan menurut Hikmatin dkk (2006:4) adalah untuk mengadakan pembinaan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan serta pelayanan kepada masyarakat. Karena itu, mekanisme perizinan di samping mengatur tentang syarat-syarat untuk mendapatkan izin, juga diatur kewajiban-kewajiban bagi pemegang izin dalam menjalankan kegiatannya. Kewajiban-kewajiban tersebut dimaksudkan disamping memberikan perlindungan kepada pihak-pihak yang terkait, juga dimaksudkan untuk menjamin keterlibatan administrasi penyelenggaraan kegiatan.

Perizinan pada umumnya merupakan kegiatan yang banyak melibatkan persyaratan dan dokumen fisik. Hal tersebut sulit untuk dihindarkan karena

perizinan biasanya memerlukan bukti yang otentik berkaitan dengan izin yang akan didapat oleh seseorang/pihak. Masalah akan timbul bila proses perizinan tidak diimbangi dengan peningkatan sumber daya yang digunakan untuk memproses perizinan tersebut (Departemen Keuangan, 2004:5).

Dapat disimpulkan bahwa perizinan yang dikemukakan di atas lebih ditekankan pada metode atau tata cara rutin beserta instrumen-instrumennya untuk mengatur keterpaduan proses perizinan. Sedangkan Hikmatin, dkk., (2006:4) lebih menekankan pada aspek proses. Lebih lanjut Hikmatin menjelaskan bahwa perizinan adalah proses pemberian izin oleh pemerintah kepada individu dan/atau lembaga pelayanan untuk melaksanakan misinya. Regulasi lisensi dikembangkan untuk menjamin bahwa individu dan/atau lembaga pelayanan tersebut telah memenuhi standar minimal untuk melakukan aktivitas.

Berdasarkan Peraturan Mendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Sedangkan izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Dengan demikian pengertian perizinan dapat dibatasi sebagai keseluruhan kegiatan pemberian izin oleh instansi pemerintah yang berwenang kepada individu dan/atau lembaga untuk dapat melaksanakan misinya setelah memenuhi standar minimal untuk melakukan aktivitas yang ditetapkan.

Batasan di atas menunjukkan bahwa konsep mekanisme perizinan mengandung tiga komponen pokok, yaitu: persyaratan untuk mendapatkan izin, prosedur rutin untuk mengelola administrasi perizinan, dan sarana kelembagaan untuk mewedahi pelaksanaannya.

#### **a. Persyaratan Perizinan**

Persyaratan perizinan artinya tuntutan yang di alamatkan kepada pemohon izin. Terpenuhinya persyaratan perizinan merupakan kondisi awal yang memungkinkan dilakukan pengelola administrasi perizinan. Tanpa dilengkapi berkas persyaratan yang diminta, permohonan izin tidak dapat diproses lebih lanjut (Departemen Keuangan, 2004:6).

Persyaratan perizinan secara garis besar dapat diklasifikasi menjadi dua jenis yaitu: (1) Persyaratan teknis, dan (2) persyaratan administratif. Persyaratan teknis mencakup hal-hal yang terkait secara langsung dengan jalannya kegiatan usaha yang akan dilaksanakan. Sedangkan persyaratan administratif mencakup hal-hal tertulis yang menunjukkan legalitas dari eksistensi sesuatu kegiatan, kondisi, atau individu yang memohon izin (Pearson 2006:2).

Aspek-aspek persyaratan teknis dan administratif pelayanan yang ditekankan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah kesederhanaan dan relevansi. Sederhana artinya seminimal mungkin, sedangkan relevansi artinya benar-benar sesuai/relevan dengan pelayanan yang akan diberikan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Urgensi kesederhanaan prosedur pelayanan berkaitan dengan apa yang disebut oleh Tarigan (2004:7) sebagai “memberdayakan masyarakat”. Reformasi pelayanan publik sebaiknya dijalankan dengan biaya yang rasional, yaitu biaya yang dapat ditanggung oleh suatu masyarakat, tidak saja menyangkut biaya finansial, tetapi juga biaya sosial, ekonomi dan politik yang mungkin diperlukan dan timbul bersamaan proses tersebut. Jadi pada intinya, reformasi hendaknya dimulai dengan sumber daya yang dimiliki oleh masyarakat. Fauzi (2006:5) mengemukakan bahwa pada era otonomi daerah sekarang ini banyak pemerintahan daerah yang menetapkan perizinan baru berdasarkan peraturan sendiri yang tidak mencerminkan keberpihakan kepada masyarakat, terutama kepada calon investor. Persyaratan-persyaratan pelayanan banyak yang tidak memiliki acuan hukum yang jelas hingga menciptakan peluang korupsi, sehingga tidak kondusif bagi investasi, bahkan menimbulkan kesan bahwa masyarakatlah yang melayani aparat pemerintah. Kondisi tersebut di atas menurut persepsi peneliti kurang kondusif bagi pemberian pelayanan yang efektif.

### **b. Prosedur Rutin Pengelolaan Perizinan**

Elemen kedua dari mekanisme perizinan adalah *prosedur rutin*. Prosedur artinya serangkaian langkah kegiatan yang dilaksanakan secara teratur dan sistematis untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Harahap, 2007:2). Prosedur juga berarti rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan (Westra, 1997:263).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur perizinan adalah rangkaian tata kerja serta tata cara yang ditempuh dalam pengelolaan permohonan perizinan. Sesuai ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, rangkaian tata kerja dan tata cara dimaksud mencakup tata cara pengolahan dokumen persyaratan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen, tata cara pemeriksaan teknis di lapangan, tata cara pengambilan keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.

Prosedur yang dikehendaki dalam pelayanan perizinan dan pelayanan publik pada umumnya sebagaimana ditegaskan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 adalah: sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Hal yang sama ditegaskan oleh Sobana (Tangkilisan, 2005:267).

Proses pelayanan seperti yang digambarkan di atas mencerminkan semangat tata pemerintahan yang *community owned*, *mission driven*, *result oriented*, *costumer oriented*, dan *anticipatory government* (Tangkilisan,

2005:267). Linden dalam Tarigan (2004:8) mengemukakan bahwa esensi dari reformasi pelayanan publik adalah proses dan produser yang *customer-oriented*, terutama melalui pembenahan sistem informasi secara paralel untuk menghindari kegagalan informasi secara paralel, untuk menghindari kegagalan informasi akibat jalur yang terputus-putus, pemutusan mata rantai pelayanan melalui pendekatan *one fist all* serta *just in time*. Sementara Wahab (2001:45) mengemukakan bahwa dalam konteks pelayanan publik maka kata kuncinya ialah kemampuan pemerintah mengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya. Penggunaan nomenklatur pelanggan atau konsumen dalam konteks pelayanan publik mengandung makna bahwa hakikat dan pendekatan dalam pemberian pelayanan publik sudah harus berorientasi konsumen (*consumerdriven approach*). Tujuan utamanya bukan sekedar untuk menyenangkan hati para penerima pelayanan publik, melainkan untuk memberdayakan mereka.

### c. Instrumen Kelembagaan Perizinan

Pelayanan perizinan dan pengelolaan dokumen perizinan berlangsung di dalam suatu wadah *kelembagaan*. Eaton (1987:93) mendefinisikan lembaga sebagai suatu organisasi formal yang mendorong dan mempertahankan perubahan. Menurut Duncan (Eaton, 1987:141), tidak semua organisasi disebut lembaga. Suatu organisasi disebut lembaga jika organisasi tersebut mengembangkan kemampuan untuk bertindak selaku agen masyarakat dengan cara menyediakan fungsi-fungsi dan pelayanan yang bernilai.

Elemen penting dari suatu kelembagaan perizinan adalah sumber daya manusianya, pembagian kerja dan tanggung jawab, serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah pegawai yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dan melaksanakan pengelolaan perizinan. Persyaratan yang terkait dengan sumber daya manusia menurut ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 adalah: (1) mempunyai kompetensi di bidangnya, (2) mendapat tunjangan sesuai dengan kemampuan keuangan daerah; dan (3) memperoleh pengembangan secara berkesinambungan.

Terkait dengan penugasan personil untuk memberikan pelayanan. Ditegaskan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 bahwa petugas/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan ditetapkan secara formal berdasarkan SK penugasan, dan diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama dimeja/tempat kerjanya.

Pembagian kerja adalah upaya untuk menyederhanakan kegiatan dan pekerjaan menjadi lebih sederhana dan spesifikasi dimana setiap orang akan ditempatkan dan ditugaskan (Sule dan Saefullah, 2006;153). Pembagian ini tidaklah dilakukan secara acak (random) melainkan sengaja direncanakan untuk meningkatkan usaha mencapai tujuan tertentu. Tugas pokok dan fungsi seseorang harus dirumuskan dengan jelas sehingga setiap orang memahami apa

yang menjadi tugasnya dan mengetahui kepada siapa ia harus bertanggung jawab (Herujito, 2004:111).

Akan tetapi, penegasan tentang tugas pokok dan fungsi saja tidaklah memadai untuk melaksanakannya secara efektif. Suatu jabatan mempunyai arti setelah kepadanya diberi wewenang organisasional. Wewenang adalah hak untuk bertindak atau untuk memberi perintah dan menimbulkan tindakan-tindakan dari orang lain. Sumber wewenang organisasional antara lain: posisi perundang-undangan yang masih berlaku, pelimpahan (delegasi), atau perintah dari pejabat yang lebih tinggi (Herujito, 2004:172).

Wewenang yang harus diberikan sebanding dengan tugas dan tanggung jawab. Tanggung jawab artinya kewajiban yang harus dilaksanakan. Semakin rendah tingkat eselon suatu satuan organisasi maka semakin kecil pula wewenang yang diberikan kepadanya, demikian juga sebaliknya (Herujito, 2004:172).

Sudrajat (2004:45) mengemukakan bahwa dari sisi kelembagaan, kelemahan utama pelayanan publik terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis). Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Sementara menurut Mohamad (Sudrajat, 2004:45) bahwa peningkatan kualitas

pelayanan publik di daerah-daerah seyogyanya diwujudkan melalui terbentuknya komitmen moral yang tinggi dari seluruh aparatur daerah, disain organisasi yang sesuai kebutuhan, dan dukungan *stakeholders*.

Everly dan Girdano (Munandar, 2001:384), mengemukakan bahwa desain pekerjaan hendaknya memperhitungkan keseimbangan optimal antara beban kerja kualitatif dan kuantitatif karena jika beban kerja telah melewati kemampuan kita untuk memecahkan masalah dan menalar dengan cara yang konstruktif maka akan timbul kelelahan mental dan reaksi-reaksi emosional. Wahab (2001:47) mengemukakan bahwa eksistensi dan substansi pelayanan publik, maka pada diri setiap administrator publik harus tertanam kuat komitmen mereka terhadap kebutuhan nyata masyarakat dan keadilan sosial, baik itu sebagai landasan etik, tujuan maupun sumber acuan pemikirannya.

Sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 adalah: (1) loket/ruang pengajuan permohonan dan informasi; (2) tempat/ruang pemrosesan berkas; (3) tempat/ruang pembayaran; (4) tempat/ruang penyerahan dokumen; (5) tempat/ruang penanganan pengaduan.

Soesilo (2000:12,22) mengatakan bahwa kinerja organisasi birokrat dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktifitas organisasi.

Terkait dengan sarana prasarana pelayanan, ditegaskan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 bahwa perlu diupayakan agar lokasi dan tempat pelayanan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan informatika, kenyamanan ruang tempat pelayanan dan ruang tunggu, serta kenyamanan fasilitas transportasi yang dibutuhkan untuk mencapai lokasi dan tempat pelayanan.

## 2. Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu prinsip dari tata pemerintahan yang baik dan merupakan salah satu dari tiga muatan utama konsep *value for money* (Mardiasmo, 2005:134). Stoner (Tangkilisan, 2005:138) mengemukakan efektivitas memiliki fungsi dalam rangka pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Efektivitas merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi.

Kebanyakan penggunaan istilah efektivitas ini digunakan berdampingan dengan istilah efisiensi dan *economy* (kehematan) maupun produktivitas. Arif (2006:1) mengemukakan efisiensi dan efektif adalah rangkaian kata-kata yang menjadi primadona dan idola serta tujuan dalam aplikasi paradigma dan situs manajemen, apalagi dalam wacana pelayanan publik.

McCallum dan Wiltshire (Arif, 2006:1) menyatakan penerapan konsep efisiensi dan efektivitas dalam sektor publik telah menjadi titik perhatian dekade akhir-akhir ini. Setidaknya ada beberapa faktor yang melatarbelakangi konsep tersebut. Satu-satunya adalah masyarakat memandang pelayanan publik

harus efisien-efektif, karena mereka merasa membayar pajak untuk membiayai administrasi publik. Para pelayan publik sendiri yang menganggap dirinya harus bekerja secara efisien-efektif sebagai bentuk kewajiban kepada masyarakat. Sebagai ciri pelayanan pada sektor publik, efisiensi dan efektivitas sendiri disadari sebagai karakter dari pelayanan sektor privat. Mengidentifikasi efisiensi dan efektivitas dalam sektor publik dalam banyak hal tampak sangat kabur. Dalam pandangan McCallum, sektor publik sering berlaku tidak efektif karena beberapa persoalan, misalnya sulitnya merumuskan tujuan sektor publik dengan jelas. Meski sektor publik berusaha bekerja menurut prinsip-prinsip keadilan, tapi kenyataannya korupsi dan malpraktek yang mengakibatkan ekonomi biaya tinggi sering terjadi. Meski manajemen publik tidak selalu berorientasi profit, tapi kenyataannya profit itulah yang dikejar. Kemudian, karena organisasi publik tidak berkompetisi dengan yang lainnya dalam memberikan pelayanan, dia menjadi monopolistik. Realitas selama ini ada jarak sosial yang jauh antara masyarakat dengan pengguna pelayanan. Hal ini menyebabkan ketidakberdayaan masyarakat. Padahal untuk menuju *good governance* indikator yang perlu dicapai adalah pemerintahan melalui unit-unitnya sebagai penjamin keterbukaan, pertanggungjawaban publik dan kontrol dalam proses pelayanan. Buruknya manajemen pelayanan publik pemerintahan sudah bukan menjadi rahasia lagi. Korupsi ditingkat paling rendah sampai tinggi bahkan sudah dianggap sebagai tradisi yang amat wajar dan diturunkan dari generasi ke generasi.

Pengertian secara ensiklopedis mengenai aktifitas diartikan sebagai kemampuan untuk menghasilkan suatu efek. Kata ini berkaitan dengan efikasi (*eficacy*), yang berarti kemampuan untuk menghasilkan efek yang diinginkan dalam jumlah yang diinginkan, atau keberhasilan di dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Efektivitas adalah “mengerjakan hal yang benar”, sedangkan efikasi adalah “mengerjakan hal secara benar” (Tresiana, 2003:5).

Stoner (Tangkilisan, 2005:138) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini selalu digunakan bersama-sama dengan efisiensi namun memiliki perbedaan. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil. Sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan.

Komaruddin (1990:69) mengemukakan bahwa efektivitas adalah perbandingan antara *ouput* yang sebenarnya dan *output* yang direncanakan. Atmosoeperto (2001:4) mengemukakan bahwa efektifitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran. Efektivitas berbeda dengan efisiensi, yaitu bagaimana kita mencampur berbagai sumber daya secara benar atau tepat. Sama dengan pengertian ensiklopedis di atas, Atmosoeperto mengemukakan bahwa efektivitas yang digambarkan sebagai “mengerjakan hal yang benar”, sedangkan efisiensi adalah “mengerjakan hal secara benar”. Efektivitas dan efisiensi yang tinggi akan menghasilkan produktivitas.

Beberapa pendapat yang dikemukakan para pakar di atas menekankan pada derajat pencapaian tujuan. Organisasi efektif adalah organisasi yang dapat mencapai tujuan yang ditetapkannya, tanpa melihat penggunaan sumber daya di dalam upaya pencapaian tujuan tersebut. Namun demikian beberapa pendapat lain memasukkan pertimbangan-pertimbangan penggunaan sumber daya di dalam konsep efektivitas tersebut. Etzioni (Tangkilisan, 2005:139) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan suatu sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuan tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya.

Pendapat di atas menunjukkan bahwa penggunaan konsep efektivitas tumpang tindih dengan konsep efisiensi. Memenuhi tujuan tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan dalam organisasi yang disebut di atas merupakan esensi dan konsep efisiensi. Ini dapat dibandingkan, misalnya dengan definisi efisiensi yang dikemukakan Tresiana (2003:5) yakni upaya organisasi pemerintahan untuk menghemat sumber daya publik yang dititipkan kepadanya. Barangkali akan lebih tepat jika disebut dengan *doing more with less*. Pemerintah dituntut untuk berperilaku kreatif, inovatif dan bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan, hal yang menjadi prioritas dan mampu membedakan antara yang *urgent* dan sia-sia bila dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, upaya menghemat dan

menambah sumber aset publik melalui investasi publik dengan tidak membebani mereka.

Lebih lanjut Tresiana (2003:5) menyatakan bahwa antara efektivitas dan efisiensi terdapat kesamaan dalam landasan aksiologisnya. Tujuan dari prinsip efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan adalah untuk: *pertama*, meningkatkan kualitas dan kuantitas barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah sebagai *public service agent*. *Kedua*, menjamin kian ekonomisnya manajemen publik (pengelolaan organisasi pemerintah). *Ketiga*, transparansi penyelenggaraan fungsi pemerintahan. Pemerintah harus mampu mengupayakan ketersediaan akses informasi, dapat menjelaskan sumber, alokasi, dan alasan rasional tentang program yang dijalankan kepada semua elemen publik. Artinya mekanisme kontrol akuntabilitas dan partisipasi publik harus berjalan. Target nyata dari prinsip efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintah, yaitu penghapusan segala jenis penyalahgunaan kewenangan, pemborosan, kecurangan, kolusi dan korupsi serta berbagai biopathologi lainnya. Pendek kata, konsentrasi penyelenggaraan dinas publik haruslah dicurahkan pada bagaimana birokrasi pemerintah dapat berbuat lebih banyak dan lebih baik dengan keterbatasan sumber daya, seperti apa yang disebut oleh Herbert A. Simon (Nugroho, 2003:149) “dengan perlunya realisasi maksimum dari tujuan publik yang memberikan *special public quality* pada fungsi pemerintah”. Dengan demikian, “bukanlah efektivitas efisiensi *versus* optimasi pelayanan publik yang semestinya dikedepankan tetapi efektivitas dan efisiensi

organisasi pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan publik yang harus dikedepankan”.

Mardiasmo (2005:134) juga berpendapat senada. Pengertian efektifitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak dari keluaran program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Lebih lanjut dijelaskan, konsep efektivitas ini tidak melihat berapa besar biaya yang telah dikeluarkan. Biaya boleh menjadi melebihi yang sudah dianggarkan, dua kali atau bahkan tiga kali lebih besar dari yang telah dianggarkan. Adapun efisiensi, diukur dengan rasio antara *output* dan *input*. Semakin besar *output* dibandingkan *input*, maka semakin tinggi tingkat efisiensi suatu organisasi. Indikator efisiensi menggambarkan hubungan antara masukan sumberdaya oleh suatu unit organisasi (misalnya: staf, upah, biaya administrasi) dan keluaran yang dihasilkan. Indikator tersebut menjelaskan tentang konfersi masukan menjadi keluaran.

Konsep efektivitas juga digunakan secara bergantian dengan produktifitas. Hal ini terlihat dalam definisi yang dikemukakan Argiris

(Tangkilisan, 2005:139) bahkan efektivitas adalah keseimbangan secara optimal pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan kemanusiaan. Sedangkan definisi yang dikemukakan Argiris menekankan bahwa pada keseimbangan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan kemanusiaan, pada hakekatnya mencerminkan pengertian produktivitas. Ini dapat dibandingkan, misalnya, dengan definisi produktivitas yang dikemukakan Atmosoeparto (2005:XV) yakni ukuran sejauh mana sumber-sumber daya alam, teknologi, dan manusia dipergunakan dengan baik guna mewujudkan hasil-hasil tertentu yang diinginkan. Secara singkat dapat dikatakan bahwa produktivitas adalah ukuran mengenai apa yang diperoleh dari apa yang dikerjakan, seberapa jauh masukan (*input*) dapat menghasilkan keluaran (*output*), baik kuantitatif maupun kualitatif sesuai dengan standar (baku) yang telah ditetapkan.

Penulisan lain memasukan muatan kualitatif dari proses kerja dalam menjelaskan efektivitas. Etzioni (Tangkilisan, 2005:139) mendefinisikan efektifitas sebagai tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan suatu sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Steers (1998:206) berpendapat bahwa kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi meliputi: produktivitas, kemampuan adaptasi atau fleksibilitas, kepuasan kerja, kemampuan mencipakan laba, dan pencarian sumber daya.

Kedua pendapat yang disebutkan terakhir menunjukkan bahwa istilah efektifitas tidak semata-mata mempersoalkan apakah tujuan tercapai tetapi juga melihat ada tidaknya konflik di antara bagian-bagian organisasi serta kepuasan karyawan. Kedua hal ini berkaitan erat, kepuasan karyawan yang rendah akan mudah menciptakan konflik, baik konflik yang bersumber dari peributan atas kelangkaan anggaran, maupun konflik yang bersumber dari hubungan kewenangan.

*The Center For Effective philanthropy* (Cohen, 1994:1) mengemukakan bahwa efektifitas organisasi yang memberikan pelayanan publik dapat diukur dari tingkat pencapaian dampak pada pihak penerima manfaat. Indikator-indikator yang digunakan adalah: (a) dampak agregat yang secara langsung ditimbulkan oleh program-program institusi kita; dan (b) apakah dampak tersebut benar-benar mengarah pada pencapaian tujuan program?

Pendapat di atas lebih tepat diterapkan untuk mengukur efektifitas organisasi yang melaksanakan program publik yang sasarannya ditentukan secara selektif, namun tidak cocok untuk institusi yang memberikan pelayanan perizinan.

Di bidang administrasi publik, salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas organisasi adalah model yang berorientasi tujuan yang dimotori oleh Herbert A. Simon (Nugroho, 2003:151). Tujuan organisasi merupakan suatu keadaan yang diinginkan, yang diupayakan untuk diwujudkan oleh suatu organisasi. Tujuan adalah keinginan yang hendak dicapai diwaktu

yang akan datang, yang digambarkan secara umum dan relatif tidak mengenal batas waktu. Tujuan organisasi memiliki fungsi dasar sebagai integrasi, pemelihara pola, dan sebagainya (Hall, 2006:250). Tujuan yang harus dapat dipahami oleh setiap pimpinan dari tingkat atas sampai tingkat bawah, bahkan seluruh anggota organisasi (Herujito, 2004:136).

Tujuan organisasi diupayakan melalui penetapan serangkaian sasaran (target). Pengertian sasaran (target) menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2004 adalah hasil yang diharapkan dari suatu program atau keluaran yang diharapkan dari suatu kegiatan. Dengan kata lain sasaran adalah pernyataan yang sudah mengarah pada kegiatan untuk mencapai tujuan, lebih terkait dengan waktu, dapat diukur, dan dapat dijumlah atau dihitung. Adapun pengertian kegiatan adalah bagian dari program yang dilaksanakan oleh satu atau beberapa satuan kerja sebagai bagian dari pencapaian sasaran terukur pada suatu program yang terdiri dari sekumpulan tindakan pengarah sumber daya baik yang berupa personil (sumber daya manusia), barang modal termasuk peralatan teknologi, dana, atau kombinasi dari beberapa atau semua jenis sumber daya tersebut sebagai *input* untuk menghasilkan *output* dalam bentuk barang/jasa.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa tingkat pencapaian sasaran (target) organisasi dapat ditelaah pada dua tingkat, yaitu sasaran *input* dan sasaran *output*. *Input* adalah masukan, dana, sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan/peraturan dan sebagainya yang dibutuhkan agar pelaksanaan

kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Sedangkan keluaran adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik maupun nonfisik (Rasul, 2003:20).

Bagi masyarakat yang meminta pelayanan, waktu merupakan sumber daya yang paling berharga. Mulia (2007:2) mengemukakan, dalam segala sesuatu waktulah yang menentukan segalanya, dan dalam perjalanan kehidupan pun waktu itulah yang sangat berpengaruh. Di dalam proses pelayanan publik, kecepatan pelayanan dan kapastian jadwal pelayanan merupakan aspek-aspek penting dari penggunaan waktu.

Sesuai Kepmenpan Nomor 25 Tahum 2004, kecepatan pelayanan artinya terget waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sedangkan kepastian jadwal pelayanan artinya ketegasan jangka waktu yang ditempuh untuk memperoleh suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya persyaratan pelayanan sampai selesai proses pelayan.

### **3. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan terminologi utama dalam konsep tata pemerintahan yang baik. Tugas penting dari Pemerintah Daerah selaku lengan eksekutif adalah memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah akan mempengaruhi loyalitas dan dukungan publik disuatu daerah. Karena itu pelayanan yang baik harus menjadi acuan dalam mendesain struktur organisasi di lingkungan pemerintah daerah.

Pemerintah perlu menyusun standar pelayanan bagi setiap institusi (Dinas) di daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, utamanya Dinas yang mengeluarkan perizinan bagi pelaku bisnis. Perizinan bagi sektor usaha harus didesain sedemikian rupa agar pengusaha tidak membutuhkan waktu terlalu lama untuk mengurus izin usaha, sehingga tidak mengorbankan waktu dan biaya besar hanya untuk mengurus perizinan (Soenarto, 2001:2).

Osborne dan Plastrik (2000:7-8) menyatakan bahwa menyediakan pelayanan kepada publik atau masyarakat merupakan salah satu misi penting pemerintahan kota. Sebagian dari dinas-dinas pemerintahan mengembang fungsi penyampaian pelayanan. Pada bagian lain dijelaskan bahwa dinas-dinas pemerintah yang melayani anggota masyarakat dan ada juga yang melayani organisasi pemerintah yang lain. Produk dari dinas-dinas pemerintahan dapat berupa barang umum (*public goods*) seperti perlindungan polisi, pertahanan atau perlindungan lingkungan. Namun ada juga barang pribadi (*private goods*) seperti program rekreasi. Namun demikian banyak pelayanan publik yang mengkombinasikan baik aspek pribadi maupun aspek publik.

Betapa pentingnya pelayanan publik, Soenarto (2001:2) menegaskan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan yang perlu dijadikan pedoman oleh aparat pemerintah daerah dalam melayani masyarakat di daerah. Studi Internasional menyatakan bahwa 3 sampai 6 dari 10 pelanggan akan bicara secara terbuka kepada umum mengenai perilaku buruk yang mereka terima,

dan rata-rata pelanggan yang komplain akan memberikan kepada 9 atau 10 orang lain mengenai pelayanan buruk yang mereka terima. Ini berarti bahwa pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga loyalitas konsumen, demikian pula halnya pelayanan yang diberikan oleh penda kepada para pelaku bisnis. Bila merasa tidak mendapat pelayanan yang memuaskan maka mereka akan dengan segera mencari daerah lain yang lebih kompetitif untuk memindahkan usahanya.

Jika orang lain yang dilayani itu jumlahnya banyak maka ia disebut *pelayanan umum*. Sebagai suatu proses, pelayanan umum berlangsung secara rutin, kesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Istilah pelayanan umum ini berkaitan erat dengan istilah *kepentingan umum*. Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, yang bersumber dari kebutuhan hidup orang banyak/masyarakat tersebut. Ini berbeda dengan kepentingan pribadi, yang merupakan perwujudan dari keinginan memenuhi hak pribadi seseorang (Kepmen PAN nomor 60, tahun 2003), tentang pedoman umum pelayanan Publik. Pelayanan publik menurut Kepmen tersebut di atas diklasifikasikan atas tiga kelompok yaitu :

- (1) Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini

antara lain KTP, Akte Nikah, Akte Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, Paspor, dan sebagainya.

- (2) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- (3) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Lebih lanjut Thoha (1991:39) mengemukakan bahwa pelayanan publik (pelayanan sosial) merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan sosial ini penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat atau orang banyak dalam masyarakat. Institusi yang bisa dikelompokkan ke dalam gugus pemberi pelayanan publik adalah institusi Pemerintah dan Non Pemerintah.

Mengacu pada pendapat para pakar di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang dalam suatu institusi pemerintahan tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada seseorang atau institusi di dalam masyarakat untuk dapat melakukan aktifitas tertentu.

Nugroho (2003:271) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu :

- (1) Pelayanan primer, yaitu pelayanan yang paling mendasar.
- (2) Pelayanan sekunder, yaitu pelayanan pendukung namun bersifat kelompok spesifik.
- (3) Pelayanan tersier, yaitu pelayanan yang berhubungan secara tidak langsung kepada publik.

Soenarto (2001:3) mengemukakan kriteria yang mencirikan pelayanan sekaligus membedakannya dari barang adalah sebagai berikut.

- (1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk ;
- (2) Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar;
- (3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi;
- (4) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan;
- (5) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan;
- (6) Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan;
- (7) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal;
- (8) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan;
- (9) Perusahaan pada umumnya bersifat padat karya;
- (10) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan;

- (11) Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif;
- (12) Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses;
- (13) Opsi penetapan harga adalah lebih rumit.

Murtyoso (Bunggasi, 2005:37) mengemukakan masyarakat dalam berkehidupan dan mencari penghidupan membutuhkan pelayanan untuk memenuhi tuntutan hidupnya secara layak. Fungsi pelayanan umum yang dibutuhkan masyarakat tersebut dapat dibagi menjadi tiga kelompok sebagai berikut.

- (1) Fungsi pelayanan masyarakat (*public service functions*)
  - a. Pendidikan (SD, SLTP, SMU, SMK);
  - b. Kesehatan masyarakat (puskesmas, rumah sakit);
  - c. Kesehatan lingkungan (sampah, air kotor, air hujan);
  - d. Penataan jaringan jalan, dan ruang terbuka hijau (taman);
  - e. Penyediaan air bersih
- (2) Fungsi pembangunan (*development functions*)
  - a. Perencanaan pembangunan (fisik, sosial – ekonomi, sosial-budaya).
  - b. Kebijakan pengembangan perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan, pariwisata, perdagangan, industri, dan seterusnya) untuk meningkatkan pendapatan masyarakat sekaligus mengurangi pengangguran.
  - c. Mengatur perijinan, memfasilitasi hubungan (koordinasi) dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun pengembangan secara fisik, dan seterusnya.

d. Mendorong partisipasi masyarakat baik secara langsung maupun melalui Lembaga Swadaya Masyarakat.

(3) Fungsi ketertiban dan ketentraman (*Protective Functions*).

- a. Penciptaan ketentraman dan ketertiban (posisi pamong praja, kepolisian, dan militer).
- b. Perlindungan terhadap bencana alam (banjir, longsor, dan seterusnya).
- c. Perlindungan terhadap kebakaran.

Murtyoso (Bunggasi, 2005:38) menegaskan bahwa seluruh fungsi pelayanan tersebut, yang merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah, pada dasarnya tidak selalu harus dilakukan oleh pemerintah, namun dapat diserahkan ke pihak non pemerintah. Kecenderungan ke depan, pemerintah adalah sebagai pengarah (*steering*) dibandingkan sebagai pemberi pelayanan langsung (*service provider/rowing*) sesuai dengan salah satu prinsip *reinventing government*.

Selanjutnya Triatmodjo (2007:2-3) mengemukakan bahwa pelayanan dapat bermakna terhadap masyarakat pelanggannya apabila aparatur pelayan (pemerintah) sungguh-sungguh memperhatikan beberapa dimensi atau atribut perbaikan kualitas jasa termasuk kualitas pelayanan, yang terdiri dari ketepatan waktu pelayanan dan akurasi pelayanan.

Berdasarkan uraian mengenai mekanisme pelayanan tersebut di atas penulis dapat menarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang paling fundamental dan sangat dibutuhkan oleh mereka yang membutuhkannya

baik itu berupa izin atau informasi mengenai sesuatu hal, sehingga pihak pelayan apakah itu birokrasi ataupun lembaga-lembaga kemasyarakatan harus memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan aturan-aturan main yang telah ditentukan.

## **B. Kerangka Berpikir**

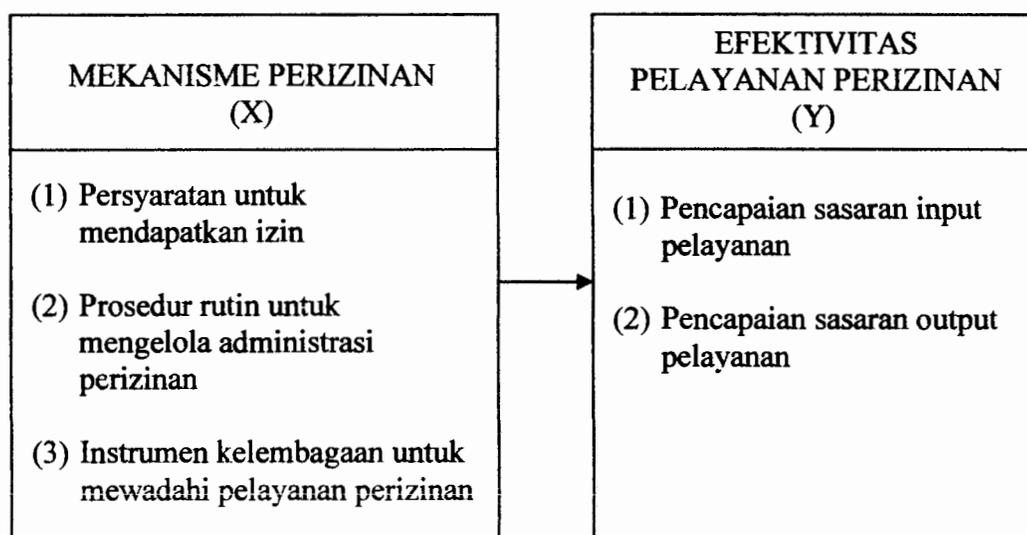
Perizinan merupakan salah satu produk dari cara pelaksanaan peranan pemerintah melalui fungsi pengaturan atau regulasi. Fungsi utama perizinan adalah untuk mengadakan pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan serta pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memenuhi fungsi tersebut maka pemerintah melakukan pengaturan mekanisme perizinan. Mekanisme perizinan adalah aspek-aspek teknis dari pelaksanaan kegiatan pemberian izin oleh instansi pemerintah yang berwenang kepada individu atau lembaga yang membutuhkan. Konsep mekanisme perizinan mengandung tiga komponen pokok, yaitu: persyaratan untuk mendapatkan izin, prosedur rutin untuk mengelola administrasi perizinan, dan instrumen kelembagaan untuk mewadai pengelolaannya.

Persyaratan perizinan artinya tuntutan yang dialamatkan kepada pemohon izin dalam bentuk persyaratan teknis dan persyaratan administratif. Prosedur perizinan adalah rangkaian tata kerja serta tata cara yang ditempuh dalam pengelolaan permohonan perizinan, mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen, tata cara pemeriksaan teknis di lapangan, tata cara mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai

diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan. Instrumen kelembagaan perizinan adalah organisasi formal yang menyelenggarakan pelayanan perizinan yang mencakup sumber daya manusia, pembagian kerja dan tanggung jawab, serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Mekanisme perizinan akan menentukan efektivitas pelayanan perizinan. Efektifitas pelayanan perizinan adalah konsep pengukuran yang menunjukkan tingkat pencapaian sasaran pelayanan organisasi. Pelayanan perizinan adalah keseluruhan usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang dalam suatu institusi di dalam masyarakat dalam bentuk pemberian izin untuk dapat melakukan aktifitas tertentu. Pencapaian sasaran *input* dan pencapaian sasaran *output* pelayanan perizinan. Kerangka pemikiran tersebut di atas dapat digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



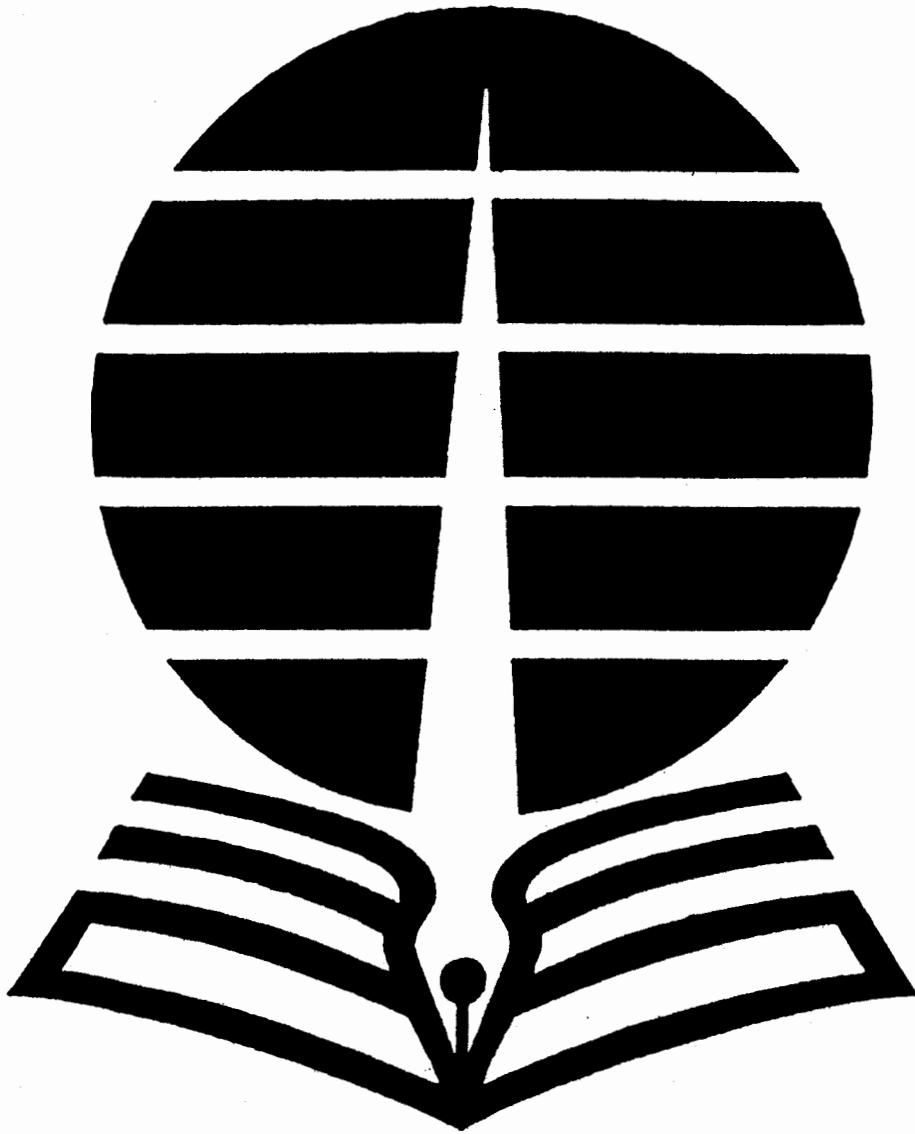
Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir

### C. Definisi Operasional

Untuk memberikan arah bagi proses pengukuran dilapangan dan analisis data maka variabel dan sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini perlu diberikan definisi operasional. Adapun definisi operasional dimaksud sebagai berikut.

- (1) Mekanisme perizinan adalah keseluruhan proses kegiatan memberi izin oleh instansi pemerintah yang berwenang kepada individu dan/atau lembaga yang membutuhkan, yang mencakup persyaratan perizinan, prosedur rutin perizinan, dan instrumen kelembagaan perizinan.
- (2) Persyaratan perizinan adalah persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang perlu dilengkapi oleh permohonan izin.
- (3) Prosedur perizinan adalah rangkaian tata cara yang ditempuh dalam pengelolaan permohonan perizinan, mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen, tata cara pemeriksaan teknis di lapangan, dan tata cara penyerahan produk izin kepada pemohon.
- (4) Kelembagaan perizinan, adalah kondisi struktural organisasi penyelenggaraan pelayanan perizinan, kesesuaian sumber daya manusia, standar operasional, dan sarana serta prasarana pelayanan yang dibutuhkan.
- (5) Efektivitas pelayanan perizinan adalah derajat pencapaian sasaran input dan output pelayanan perizinan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut di atas, maka dirumuskan masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu Apakah ada *korelasi mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.*



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan format survey. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan berbagai kondisi dan situasi atau berbagai variabel yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa adanya (Bungin, 2006a:36). Penggunaan format survey dipandang sangat tepat untuk mempelajari hubungan antara mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan. Sebagaimana ditegaskan oleh Bungin (2006b:40) bahwa metode survey sangat cocok digunakan dalam penelitian korelasional. Metode survey adalah suatu metode bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah variabel mengenai sejumlah besar individu melalui instrumen pedoman wawancara atau kuesioner (Vredendregt, 1988:44).

Penelitian ini tergolong penelitian korelasional, karena itu pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penggunaan pendekatan kuantitatif dimaksud untuk menjelaskan korelasi antara variabel tertentu dengan variabel lain yang memiliki keunggulan obyektifitas (empirik) karena variabel-variabel mempunyai definisi operasional dan indikator yang tegas serta prosedur pengujian yang sistematis (Suyanto dan Suinah, 2005:30).

## B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau dalam satu bulan terakhir sejumlah 138 orang.

Teknik penarikan sampel menggunakan teknik *random sampling*, yakni teknik penarikan secara acak berdasarkan tingkat pendapatan masyarakat pemohon izin. Atas dasar ini maka ditetapkan sampel penelitian sejumlah 74 orang dari kelompok masyarakat yang mengajukan permohonan izin dalam satu bulan terakhir dengan rincian seperti pada Tabel 3.1. berikut.

Tabel 3.1. Jumlah Sampel Penelitian

Segmen Sampel	Jumlah Sampel
Masyarakat pengguna layanan	
- Pendapatan per bulan < Rp 3 juta	19 orang
- Pendapatan per bulan Rp 3 Juta s/d 5 juta	39 orang
- Pendapatan per bulan > Rp 5 juta	16 orang
<b>TOTAL</b>	<b>74 orang</b>

Sumber data : Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, Tahun 2009

## C. Instrumen Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Penelitian ini mencakup dua variabel, terdiri dari satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) adalah mekanisme perizinan, yang terdiri dari tiga sub variabel yaitu: persyaratan perizinan (X1); prosedur rutin pengelolaan perizinan (X2); dan kelembagaan perizinan (X3), sedangkan variabel terikat (Y) adalah efektivitas pelayanan perizinan yang mencakup dimensi-dimensi: pencapaian sasaran input pelayanan, dan pencapaian sasaran output pelayanan.

### 2. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel penelitian, baik variabel bebas maupun variabel terikat, sebagaimana tertera pada Tabel 3.2. berikut.

Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
MEKANISME PERIZINAN (X)	(1) Persyaratan Perizinan	(1) Kesederhanaan persyaratan. (2) Relevansi persyaratan.
	(2) Prosedur Rutin Perizinan	(1) Kesederhanaan prosedur rutin. (2) Kemudahan melaksanakan prosedur rutin.
	(3) Kelembagaan Perizinan	(1) Kelengkapan struktur organisasi (2) Kesesuaian sumber daya manusia dengan beban tugas. (3) Kejelasan standar operasional. (4) Ketersediaan sarana prasarana.

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN (Y)	(1) Pencapaian target input pelayanan	(1) Kemampuan pemohon membayar biaya pelayanan tepat waktu. (2) Kemampuan pemohon melengkapi berkas permohonan dalam waktu yang ditentukan.
	(2) Pencapaian terget output pelayanan perizinan	(1) Kecepatan penyelesaian pengolahan berkas. (2) Kecepatan penyelesaian pengujian lapangan. (3) Kecepatan penyelesaian penandatanganan izin.

Variabel-variabel tersebut di atas indikator-indikatornya diukur pada skala ordinal dengan mengikuti Skala Likert. Masing-masing indikator diajukan sebagai suatu pertanyaan yang disediakan jawaban secara bertingkat dengan 5 item jawaban mulai dari 1 (untuk jawaban yang paling negatif/buruk) sampai dengan 5 (untuk jawaban yang paling positif/baik).

#### D. Prosedur Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan dua macam teknik pengumpulan data, sebagai berikut.

- (1) Kuesioner sebagai teknik utama. Instrumennya adalah kuesioner yang di berikan kepada responden untuk diisi.
- (2) Wawancara sebagai teknik pelengkap. Informan penelitian adalah kepala kantor perizinan Kota Bau-Bau, staf Kantor Pelayanan Perizinan, dan masyarakat yang pernah atau sedang mengurus izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau. Responden dipilih secara purposif berdasarkan pertimbangan jumlah permohonan izin terbanyak.

## E. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis, diinterpretasi, dan disimpulkan untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Di mana r adalah koefisien *product moment*  
(Arikunto, 1998:256)

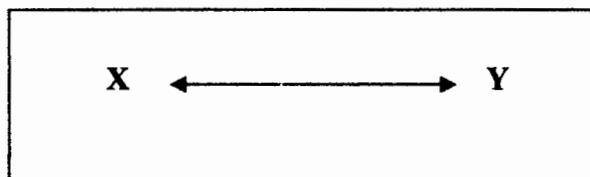
Berhubung pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal maka untuk keperluan analisis data terlebih dahulu ditransformasi menjadi data interval dengan menggunakan skoring. Hipotesis kerja yang di uji di rumuskan sebagai berikut:

### Sub Hipotesis

Ho : Tidak ada hubungan positif mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

Ha : Ada hubungan positif mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

Adapun desain uji hipotesis penelitian diatas dapat di gambarkan sebagai berikut.



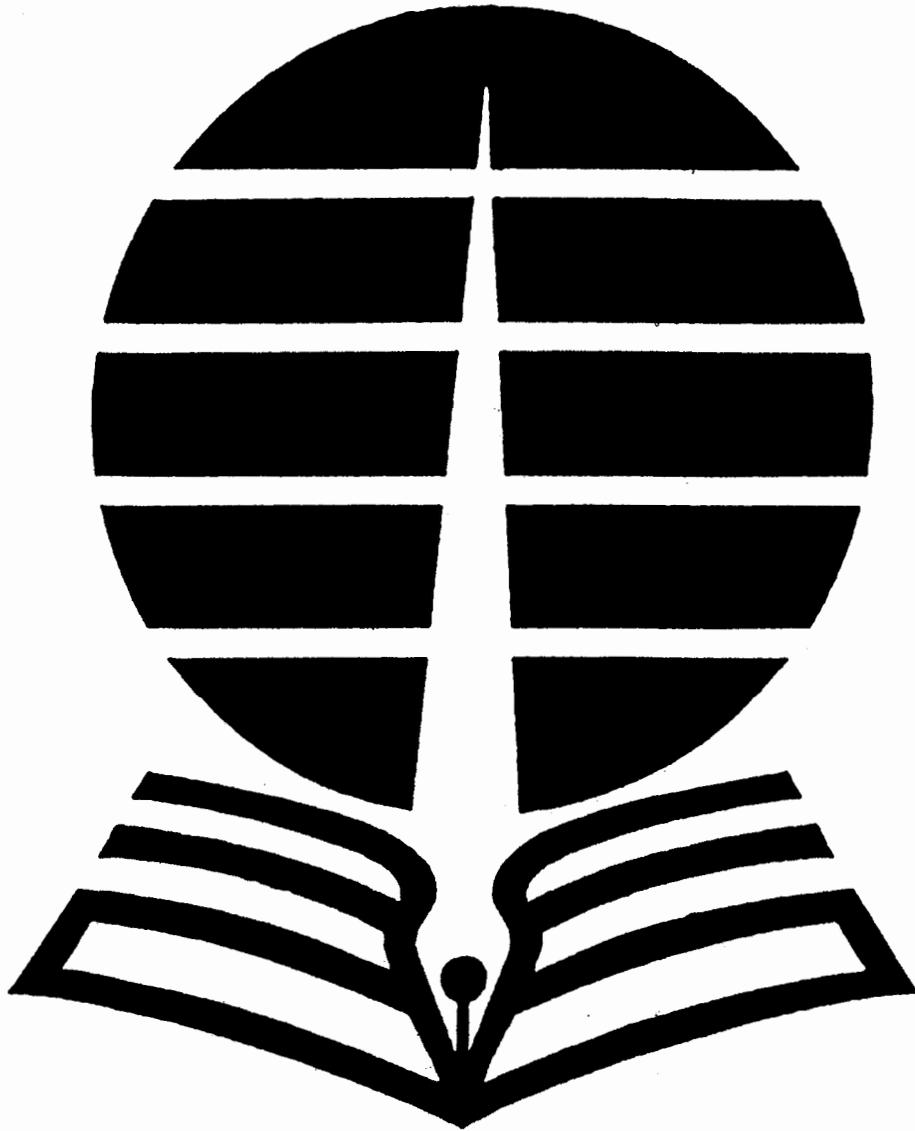
Gambar 3.2. Desain uji hipotesis penelitian

Arah hubungan antara variabel X dan Y ditafsirkan dari koefisien korelasi apakah bersifat positif ataukah negatif. Koefisien korelasi bernilai positif artinya hubungan antara kedua variabel bersifat searah, dan apabila koefisien korelasi bernilai negatif maka hubungan antara kedua variabel bersifat tidak searah. Kriteria arah hubungan sebagaimana di kemukakan oleh Umar (2001:194-195) sebagai berikut:

- (1) Jika nilai rata-rata  $r > 0$  artinya terdapat hubungan positif, yaitu makin besar nilai variabel X makin besar variabel Y, atau sebaliknya makin kecil nilai variabel X makin kecil pula nilai variabel Y.
- (2) Jika nilai rata-rata  $r < 0$  artinya terdapat hubungan negatif, yaitu makin kecil nilai variabel X makin besar variabel Y, sebaliknya makin besar nilai variabel X makin kecil nilai variabel Y.
- (3) Jika nilai  $r = 0$  artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X dengan variabel Y.
- (4) Jika nilai  $r = 1$  atau  $r = -1$  artinya terdapat hubungan yang sempurna atau sangat kuat.

Kekuatan hubungan variabel X dan Y ditafsirkan dari besaran nilai  $r$ .  
interpretasi terhadap koefisien korelasi mengikuti ketentuan sebagai berikut  
(Arikunto, 1998:260):

- (1) Nilai  $r$  antara 0,81 sampai dengan 1,00 artinya hubungan sangat kuat.
- (2) Nilai  $r$  antara 0,61 sampai dengan 0,80 artinya hubungan cukup kuat.
- (3) Nilai  $r$  antara 0,41 sampai dengan 0,60 artinya hubungan sedang.
- (4) Nilai  $r$  antara 0,21 sampai dengan 0,40 artinya hubungan lemah.
- (5) Nilai  $r$  antara 0,00 sampai dengan 0,20 artinya hubungan sangat lemah  
(tidak berkorelasi)



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kota Bau-Bau

##### 1. Letak dan Kondisi Georafis Kota Bau-Bau

Kota Bau-Bau terletak di jazirah Tenggara Pulau Sulawesi. Ditinjau dari sudut kondisi georafis, Kota Bau-Bau terletak di bagian selatan garis khatulistiwa, memanjang dari utara ke selatan diantara  $5,21^{\circ}$  –  $5,33^{\circ}$  Lintang Selatan dan membentang dari barat ke timur diantara  $122,30^{\circ}$  –  $122,47^{\circ}$  Bujur Timur atau terletak disebelah Selatan Propinsi Sulawesi Tenggara (BPS Kota Bau-Bau, 2008), dengan batas-batas administrasi sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kapontori Kabupaten Buton
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Batauga Kabupaten Buton
- Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Buton.

Sejak awal pembentukannya sebagai daerah otonom berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2001, tentang Kota Bau-Bau dengan luas total yaitu sekitar  $251 \text{ Km}^2$  meliputi wilayah daratan dan wilayah laut seluas  $\pm 30 \text{ Km}^2$  dengan panjang garis pantai 45 Km. Wilayah Kota Bau- Bau pada awal berdirinya tersebar pada 4 kecamatan yaitu Kecamatan Wolio, Betoambari, Sorawolio, dan Bungi. Sampai dengan tahun 2009 Kota Bau-Bau telah memiliki 7 kecamatan yaitu kecamatan Murhum (pemekaran dari Kecamatan Betoambari), Kokalukuna, dan Kecamatan Lea-Lea (pemekaran dari Kecamatan Bungi).

Tabel 4.1. Jumlah Kelurahan menurut Kecamatan di Kota Bau-Bau, Keadaan Desember 2008.

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Persentase
1.	Betoambari	5	11,63
2.	Murhum	11	25,58
3.	Wolio	7	16,28
4.	Kokalukuna	6	13,95
5.	Sorawolio	4	9,30
6.	Bungi	5	11,63
7.	Lea-Lea	5	11,63
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100,00</b>

Sumber : BPS Kota Bau-Bau, 2008

Tabel 4.1 tersebut di atas memperlihatkan bahwa, kecamatan yang mempunyai kelurahan terbanyak terdistribusi pada Kecamatan Murhum yaitu sebanyak 11 Kelurahan (25,58%), yang selanjutnya diikuti oleh Kecamatan Wolio dengan jumlah Kelurahan 7 (16,28%). Pada kedua kecamatan inilah terkonsentrasi penduduk Kota Bau-Bau. Hal ini disebabkan karena kedua kecamatan tersebut merupakan pusat pelayanan jasa pendidikan dan jasa perdagangan Kota Bau-Bau.

Ternyata Aktivitas pendidikan dan perdagangan di Kota Bau-Bau berkorelasi secara langsung dengan jumlah kelurahan dan jumlah penduduk yang mendiami kedua kecamatan di atas, namun kepadatan penduduk tidak berkorelasi secara langsung dengan luas wilayah yang mendiami setiap kecamatan yang ada. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Kota Bau-Bau Menurut Kecamatan, Desember 2008.

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)	Luas (Km <sup>2</sup> )	Persentase (%)
Betoambari	13901	11,09	27,8	12,62
Murhum	42830	34,16	6,45	2,92
Wolio	33028	26,34	17,33	7,84
Kokalukuna	15378	12,27	9,44	4,27
Sorawolio	6624	5,28	83,25	37,66
Bungi	6.753	5,39	21,64	47,82
Lea-Lea	6.858	5,47	55	24,88
<b>Jumlah</b>	<b>125.372</b>	<b>100</b>	<b>221</b>	<b>100</b>

Sumber : BPS Kota Bau-Bau, 2008 (Diolah)

Sampai dengan Tahun 2008 persebaran penduduk pada setiap Kecamatan di Kota Bau-Bau, memperlihatkan persebaran yang tidak proporsional. Hal ini diakibatkan bahwa Kecamatan Wolio selama ini merupakan pusat perdagangan dan jasa di Kota di Bau-Bau, sehingga para pelaku ekonomi lebih cenderung untuk mendiami wilayah ini. Sementara Kecamatan Murhum merupakan jasa pelayanan pendidikan dan perkantoran dan perkembangannya akhir-akhir ini cenderung ke arah jasa dan perdagangan lagi. Oleh karena itu sangat beralasan bila Kecamatan Wolio dan Murhum merupakan wilayah yang tingkat hunian atau penduduknya lebih banyak jika dibandingkan dengan kecamatan yang lainnya.

Dilihat dari luas wilayah, dari 7 kecamatan yang ada di Kota Bau-Bau yang paling luas adalah Kecamatan Sorawolio kemudian Kecamatan Betoambari. Kecamatan Sorawolio dalam hal ini oleh pemerintah Kota

Bau-Bau dijadikan sebagai pusat pengembangan hortikultura, sedangkan Kecamatan Betoambari di jadikan sebagai kawasan hunian baru. Sehingga wajar bila jumlah penduduk dan jumlah kelurahan pada kedua kecamatan ini masih kurang.

Allah SWT, telah melimpahkan dan menganugrahkan rahmat-Nya kepada Kota Bau-Bau berupa; (1) letaknya yang sangat strategis yaitu menghubungkan kawasan Barat dan kawasan Timur Indonesia, (2) kekayaan sumberdaya alam yang tersebar pada wilayah laut dan wilayah darat, dan (3) kekayaan kebudayaan yang sampai hari ini masih dapat dinikmati oleh generasi Buton. Kebhinekaan budaya merupakan aset Kota Bau-Bau, selain paket-paket kultural untuk pariwisata, belum terkelola secara kreatif dan optimal untuk menjadikan modal kultural itu sebagai driving force bagi kemajuan dan kemandirian daerah.

Peninggalan masa lalu yang cukup spektakuler di Kota Bau-Bau adalah adanya Benteng Keraton yang bernilai tinggi dan merupakan aset budaya karena merupakan benteng terluas di dunia. Aset tersebut dapat dijadikan sebagai wisata budaya dan wisata ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (IPTEKS) yang pada akhirnya berpengaruh secara signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

## **B. Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau**

### **1. Rencana Umum Tata Ruang Wilayah Kota Bau-Bau (RUTRWK)**

Berdasarkan RUTRWK Bau-Bau tahun 2002, pengembangan tata ruang Kota Bau-Bau ditempuh dengan dua pendekatan yaitu pendekatan melalui pengembangan kegiatan dan pendekatan dengan menciptakan struktur ruang kota yang meluas ke arah kawasan-kawasan pinggiran. Pengembangan kegiatan di Kota Bau-Bau meliputi perdagangan dan jasa, perkantoran, pemukiman, pendidikan, pertanian, dan kegiatan hiburan termasuk di dalamnya kegiatan pariwisata dan perhotelan. Kegiatan yang paling besar berpengaruh sebagai penggerak pertumbuhan adalah kegiatan perdagangan dan jasa (Baja, 2008:255-264). Lebih lanjut Baja menjelaskan bahwa pengembangan struktur dan morfologi Kota Bau-Bau sebagaimana tercantum dalam RTRW sebagai berikut.

- a. Pemekaran fisik kota ke lokasi-lokasi yang sesuai dengan zona komunitas sehingga mudah dilakukan tarikan antar kegiatan.
- b. Pemekaran dilakukan dengan mempertimbangkan daya dorong di kawasan pusat kegiatan dan daya tarik di pusat kegiatan baru.
- c. Arah pemekaran disesuaikan dengan kondisi lahan terutama pembatas lereng dan topografi.

## 2. Rencana Detail Tata Ruang Kota

Dokumen Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) Kota Bau-Bau mengindikasikan arah pengembangan Kota Bau-Bau dalam 10 tahun dalam bentuk struktur dan pola pemanfaatan ruang. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk menjabarkan Rencana Umum Tata Ruang Kota dalam rencana-rencana detail (dalam enam Bagian Wilayah Kota atau BWK; BWK I, II, III, IV, V, dan VI) hingga menetapkan blok-blok peruntukan pada kawasan perkotaan. Penetapan blok-blok tersebut merupakan penjabaran kegiatan ke matra ruang dengan kawasan fungsional (baik utama maupun pendukung dalam BWK-BWK) agar tercipta keharmonisan dan keselarasan. Tujuan khusus yang ingin dicapai adalah: (1) mewujudkan tata ruang dalam bentuk pelaksanaan dan pengendalian dalam rangka pelaksanaan program pembangunan Kota Bau-Bau, (2) menjaga konsistensi pembangunan dan keserasian perkembangan perkotaan dengan RTRW Kota, (3) menjaga konsistensi perwujudan ruang, (4) Menciptakan kepastian dalam hal pemanfaatan ruang, dan (5) menjadi landasan bagi penyusunan rencana yang lebih bersifat operasional dalam penataan ruang masing-masing BWK. Untuk lebih jelasnya fungsi utama dan pendukung masing-masing BWK dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Fungsi Utama dan Pendukung masing-masing BWK di Kota Bau-Bau

<b>BWK</b>	<b>FUNGSI UTAMA</b>	<b>FUNGSI PENDUKUNG</b>	<b>PUSAT BWK</b>
I	Pelabuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdagangan</li> <li>• Perkantoran</li> <li>• Perumahan</li> <li>• Cagar budaya</li> </ul>	Wale
II	Perumahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdagangan</li> <li>• Pelabuhan</li> </ul>	Wameo
III	Perkantoran pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perumahan</li> <li>• Perguruan Tinggi</li> <li>• Rekreasi dan Resort</li> <li>• Bandara</li> <li>• Budidaya rumput laut</li> </ul>	Lipu
IV	Industri dan Pergudangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal bis</li> <li>• Wisata dan olah raga bahari</li> <li>• Perumahan</li> </ul>	Waruruma
V	Pertanian tanaman pangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemukiman</li> <li>• Olah raga</li> <li>• Budidaya perikanan laut</li> </ul>	Liabuku
VI	Perkebunan dan Kehutanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perumahan</li> </ul>	Kaisabu

Sumber : RDTR Kota Bau-Bau, 2004 dalam Baja, 2008

### C. Struktur Ekonomi

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui keadaan ekonomi suatu daerah dalam suatu periode tertentu adalah menggunakan pendekatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). PDRB dihitung berdasarkan harga berlaku dan harga konstan, dimana PDRB atas dasar harga konstan digunakan untuk mengetahui pertumbuhan ekonomi dari tahun ke tahun.

Perhitungan PDRB Daerah Kota Bau-Bau sekarang memasuki tahun ke lima yakni untuk PDRB tahun 2006. Nilai PDRB Daerah Kota Bau-Bau berdasarkan harga berlaku pada tahun 2006 sebesar 1.058.543,48 juta rupiah, sedangkan berdasarkan harga konstan sebesar 543.827,41 juta rupiah dengan dasar tahun 2000.

Struktur ekonomi suatu daerah tercermin dari sumbangan masing-masing sektor ekonomi dalam Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Sumbangan sektoral ini dapat disajikan menurut harga konstan tahun 2000 maupun menurut harga berlaku. Sumbangan masing-masing sektor dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. PDRB Kota Bau-Bau Atas Dasar Harga Konstan Tahun 2000 Menurut Lapangan Usaha, Tahun 2005

No.	Lapangan Usaha	PDRB (Rp Juta)	Persentase
1.	Pertanian	52693,73	9,69
2.	Pertambangan dan Galian	3099,67	0,57
3.	Industri Pengolahan	21564,49	3,97
4.	Listrik/Gas/Air	3967,24	0,73
5.	Konstruksi	102134,26	18,79
6.	Perdagangan, Hotel dan Restoran	118850,02	21,85
7.	Pengangkutan dan Telekomunikasi	59441,27	10,93
8.	Keuangan	39662,80	7,29
9.	Jasa-Jasa	142413,93	26,19
	<b>Total</b>	<b>543.827,41</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Bappeda Kota Bau-Bau (2008).

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, kontribusi perekonomian Kota Bau-Bau didominasi oleh empat sektor utama, yaitu berturut-turut: Sektor jasa-jasa (26,19%), sektor perdagangan, hotel dan restoran (21,85%), sektor

pangangkutan dan telekomunikasi (10,93%), dan sektor pertanian dalam arti yang luas (9,69%).

Kondisi perekonomian yang didominasi oleh kedua sektor jasa dan perdagangan merupakan ciri umum dari berbagai wilayah perkotaan di Indonesia, namun dua sektor yang unik dimiliki oleh Kota Bau-Bau adalah sektor telekomikasi dan sektor pertanian. Disamping sektor jasa dan perdagangan, ternyata sektor telekomunikasi juga memberikan kontribusi yang cukup signifikan bagi PDRB Kota, hal ini sangat dimungkinkan karena Kota Bau-Bau dalam 8 tahun terakhir ini mengeliat pembangunannya dalam segala aspek dan tentunya sektor telekomunikasi dalam hal ini sangat berperan dalam roda pembagunan. Sementara sektor pertanian ternyata memberikan sumbangan PDRB bagi Kota Bau-Bau diurutan keempat. Hal ini tidak terlepas dari karakteristik wilayah Kota Bau-Bau yang kaya dengan sumberdaya alam dan sumber daya lautnya. Sumberdaya alam Kota Bau-Bau berupa pertanian tanaman pangan terdistribusi didua kecamatan yaitu Kecamatan Bungi dan Kecamatan Sorawolio, sedangkan sumberdaya laut terdistribusi diempat kecamatan yaitu Kecamatan Lea-lea, Kokalukuna, Murhum, dan Kecamatan Betoambari.

### **1. Pertumbuhan Ekonomi**

Laju pertumbuhan ekonomi suatu daerah dapat dilihat dari laju pertumbuhan PDRB dari tahun ke tahun. Angka laju pertumbuhan PDRB Kota Bau-Bau sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Pertumbuhan PDRB Kota Bau-Bau Tahun 2004-2007

Tahun	PDRB Atas Dasar Harga Berlaku (Rp Juta)	Pertumbuhan (%)
2003	603.976,09	-
2004	712.724,25	18,00
2005	892.523,45	25,23
2006	1.058.543,48	18,60
2007	1.254.490,66	18,51
<b>% Pertumbuhan Tahunan</b>		<b>20,09</b>

Sumber : Bappeda Kota Bau-Bau, 2008 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, rata-rata pertumbuhan PDRB Kota Bau-Bau selama periode 2004-2007 sebesar 20,09%. Pertumbuhan tertinggi dicapai pada tahun 2004-2005 yang mencapai 25,23%, sedangkan yang terendah tahun 2003-2004 yaitu 18,00%.

## 2. Pendapatan Per Kapita

PDRB suatu daerah jika dibagi dengan jumlah penduduk daerah tersebut pada pertengahan tahun akan menghasilkan PDRB per kapita. Adapun PDRB per kapita Kota Bau-Bau tahun 2007 sebesar Rp. 10.067.416,16. Pada tahun 2003 PDRB per kapita Kota Bau-Bau sebesar Rp. 5.261.390,75. Ini menunjukkan bahwa dalam 4 tahun terakhir telah terjadi pertumbuhan PDRB per kapita secara signifikan. Selengkapnya, pendapatan per kapita penduduk Kota Bau-Bau tahun 2004-2007 dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. PDRB Per Kapitan Penduduk Kota Bau-Bau Tahun 2004-2007

<b>Tahun</b>	<b>PDRB Per Kapita Atas Dasar Harga Berlaku</b>
2003	5.261.390,75
2004	6.034.921,68
2005	7.359.023,52
2006	8.652.543,18
2007	10.067.416,16

Sumber : Bappeda Kota Bau-Bau 2008 (Diolah)

Pendapatan per kapita Kota Bau-Bau sebesar Rp. 10.067.416,16 lebih tinggi dibandingkan PDRB per kapita Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu sebesar Rp. 5.254.570.

### **3. Analisis Kondisi Sosial dan Kependudukan Kota Bau-Bau**

Analisis kondisi sosial dan kependudukan mencakup jumlah dan tingkat kepadatan penduduk, penyebaran penduduk, komposisi penduduk menurut jenis kelamin dan umur, analisis ketenagakerjaan, tingkat pendidikan penduduk, dan indeks kualitas hidup.

### **4. Jumlah dan Tingkat Kepadatan Penduduk**

Jumlah penduduk Kota Bau-Bau akhir tahun 2007 sebanyak 124.609 jiwa. Penduduk laki-laki sejumlah 61.395 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 63.214 jiwa. Dengan jumlah tersebut berarti tingkat kepadatan penduduk kasar mencapai 564 jiwa per Km<sup>2</sup>.

## 5. Penyebaran Penduduk

Angka penyebaran penduduk diketahui dengan cara membandingkan kepadatan penduduk antara wilayah kecamatan.

Penduduk kota Bau-Bau tersebar dalam 7 kecamatan, dan sampai dengan tahun 2008 ternyata penduduk terkonsentrasi di dua kecamatan yaitu Kecamatan Murhum dan Kecamatan Wolio. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4.7. Jumlah Penduduk Kota Bau-Bau Menurut Kecamatan, Desember 2008.

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase
Betoambari	13.901	11,09
Murhum	42.830	34,16
Wolio	33.028	26,34
Kokalukuna	15.378	12,27
Sorawolio	6.624	5,28
Bungi	6.753	5,39
Lea-Lea	6.858	5,47
<b>Jumlah</b>	<b>125.372</b>	<b>100,00</b>

Sumber : BPS Kota Bau-Bau, 2009 (Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, ternyata kecamatan yang mempunyai jumlah penduduk terkecil adalah Kecamatan Sorawolio, dan kecamatan yang terpadat penduduknya adalah Kecamatan Murhum. Hal ini diakibatkan bahwa Kecamatan Murhum merupakan daerah dengan wilayah pengembangan dengan fungsi utama sebagai daerah perumahan dan fungsi pendukung sebagai daerah perdagangan dan pelabuhan. Kebijakan pembagian

Wilayah oleh pemerintah kota Bau-Bau ternyata secara langsung berdampak terhadap pola distribusi penduduk di kota Bau-Bau. Sedangkan Kecamatan Bungi diperuntukkan sebagai daerah pertanian kota Bau-Bau. Dengan kondisi tersebut secara tidak langsung berdampak terhadap profesi masyarakat yang mendiami wilayah tersebut.

#### **D. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau**

**Visi** : Terwujudnya jasa pelayanan perizinan yang prima dan mendapatkan pengakuan secara rasional

**Misi** : - Mengedepankan sistem prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat waktu

- Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Proses Perizinan
- Meningkatkan peluang berusaha dan investasi
- Meningkatkan kualitas SDM aparatur perizinan yang profesional dalam melayani masyarakat

##### **1. Kedudukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja**

Kantor Pelayanan perizinan adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dalam pemberian perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. Kantor Pelayanan Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Tugas Pokok Kantor Pelayanan Perizinan adalah membantu Walikota dalam menyelenggarakan perizinan dan non perizinan.

Pembentukan suatu organisasi Perangkat Daerah didasarkan pada beban kerja sesuai kewenangan Pemerintah Daerah. Kebutuhan dan kemampuan serta ketersediaan sumber daya aparatur sebagaimana tercermin dalam susunan organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

Berdasarkan Keputusan Walikota Bau-Bau Nomor 190 Tahun 2003 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau bahwa Kantor Pelayanan Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor dan mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah di bidang pelayanan perizinan. Jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota meliputi:

- a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- b. Izin Tempat Usaha (SITU)
- c. Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
- d. Izin Pendirian Koperasi
- e. Izin Usaha Perikanan
- f. Izin Usaha Pemotongan Hewan
- g. Izin Usaha Bidang Informasi dan Komunikasi
- h. Izin Pembangunan Bahan Galian golongan C
- i. Izin Usaha Tempat Minuman Beralkohol
- j. Izin Penggunaan Tanah
- k. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum di daerah
- l. Izin Penampungan Bahan Bakar Minyak (IPBBM)
- m. Izin Usaha Penggilingan Padi
- n. Izin Usaha Peternakan
- o. Izin Usaha Antar Pulau
- p. dan jenis-jenis Perizinan lain yang ditetapkan oleh Walikota.

Untuk mengembangkan tugas pokok tersebut Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pengaturan mekanisme dan prosedur kerja dalam rangka memperlancar penyelesaian perizinan secara tepat waktu.
- b. Penyusunan pengembangan dan peningkatan pelayanan perizinan
- c. Pengelolaan pungutan biaya perizinan dan sumber Pendapatan Asli Daerah yang terkait dengan pelayanan perizinan.
- d. Menyelenggarakan administrasi perizinan dengan menggunakan sistem satu pintu.
- e. Melakukan koordinasi dengan Instansi teknis terkait untuk kelancaran proses pelayanan perizinan.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan terdiri atas :

- 1) Kepala Kantor
- 2) Sub Bagian Tata Usaha
- 3) Seksi Pelayanan Perizinan
- 4) Seksi Ekonomi, Pembangunan, dan Sosial Budaya
- 5) Seksi Penerbitan Izin
- 6) Kelompok Jabatan Fungsional

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas kantor dalam pelayanan administrasi dan ketatausahaan kepada semua satuan kerja di lingkungan Kantor Pelayanan Perizinan yang meliputi urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, umum dan perlengkapan serta urusan pendidikan dan pelatihan.

Seksi Pelayanan Perizinan mempunyai tugas memberikan pelayanan dan informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat pemohon sesuai dengan izin yang dibutuhkan, dan mempunyai fungsi menyusun bahan informasi yang sesuai dengan jenis izin yang dibutuhkan oleh masyarakat; mencatat berkas pemohon yang masuk maupun yang keluar; memberikan informasi tentang mekanisme dan prosedur kerja; melakukan sosialisasi menyangkut izin bidang ekonomi, pembangunan dan sosial budaya; serta memberikan pelayanan prima satu pintu pada masyarakat secara tepat, cermat dan akurat.

Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Sosial Budaya mempunyai tugas memberikan pelayanan perizinan dibidang Ekonomi, Pembangunan dan Sosial Budaya, dan mempunyai fungsi melaksanakan penilaian kelayakan dokumen pemohon; meneliti berkas pemohon yang telah melalui pengujian lapangan layak atau tidak layak; serta mengelola dokumen izin dengan cermat, cepat dan tepat sesuai dengan jenis izin pemohon.

Seksi Penerbitan Izin mempunyai tugas mengumpulkan bahan pedoman, petunjuk teknis perhitungan besarnya biaya izin serta menyiapkan berkas yang sudah lengkap untuk ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang, dan mempunyai fungsi mengumpulkan bahan pedoman sebagai petunjuk teknis dalam perhitungan pajak dan retribusi daerah atau izin yang diterbitkan; melaksanakan pendataan seluruh obyek perizinan; menganalisa besar kecilnya jumlah biaya yang harus dikenakan pada setiap jenis izin; mencatat jenis izin

yang telah diterbitkan; serta menyiapkan kelengkapan berkas yang akan ditanda tangani oleh pejabat berwenang.

Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Walikota dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Pelayanan Perizinan sesuai dengan bidang keahliannya.

## 2. Keadaan Personalia

Pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau terdiri dari pegawai organik (pegawai negeri sipil) sebanyak 14 orang, terdiri dari unsur pimpinan dan staf. Selain itu terdapat pegawai magang sebanyak 11 orang.

Pegawai negeri sipil tersebut di atas terdiri dari golongan II/a sampai golongan IV/a dengan distribusi sebagaimana terlihat pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8. Keadaan Pegawai Organik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau Menurut Golongan, Maret 2009.

No.	Golongan	Jumlah	Persentase
1.	II/a	3	21,43
2.	II/b	-	-
3.	II/c	1	7,14
4.	II/d	2	14,29
5.	III/a	3	21,43
6.	III/b	-	-
7.	III/c	3	21,43
8.	III/d	1	7,14
9.	IV/a	1	7,14
	<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, 2009 (Diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa mayoritas pegawai organik terdiri dari golongan II/a, III/a dan III/c.

“Khusus untuk golongan III/c dan III/d semuanya adalah pimpinan eselon IV (Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian), hal ini sesuai dengan persyaratan pemangku jabatan sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 Sedangkan pegawai golongan II adalah staf yang tersebar pada seluruh unit struktural yang ada.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Sebagian besar dari pegawai organik tersebut di atas memiliki latar belakang pendidikan sarjana, yang berasal dari berbagai disiplin ilmu. Sedangkan untuk pegawai magang yang lebih banyak adalah lulusan SLTA. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Keadaan Pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau Menurut Pendidikan Formal, Maret 2009

No.	Golongan	Jumlah	Persentase
1.	PEGAWAI ORGANIK		
	Magister	1	7,14
	Sarjana	7	50,00
	D3 (Diploma 3)	1	7,14
	SLTA	5	35,71
<b>Sub Jumlah (1)</b>		<b>14</b>	<b>100,00</b>
2.	PEGAWAI MAGANG		
	Sarjana	3	27,27
	SMA	8	27,72
<b>Sub Jumlah (2)</b>		<b>11</b>	<b>100,00</b>
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>200</b>
<b>Rerata</b>		<b>12,5</b>	<b>100</b>

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, 2009 (Diolah)

Namun demikian, tingkat pendidikan formal tidak menjadi jaminan bagi tingginya keterampilan dan keahlian kerja. Informasi yang diperoleh dari Kepala Kantor Pelayanan Perizinan mengatakan bahwa sebagian besar pegawai

kurang terampil dan ahli dalam melaksanakan tugas jabatannya. Kesalahan-kesalahan dalam menghitung data ataupun membuat konsep surat dan laporan masih sering terjadi (*wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009*).

Dari 5 orang pegawai organik yang menduduki jabatan struktural, ada 1 orang yang belum pernah mengikuti Diklatpim sesuai jenjang jabatannya, yaitu Kepala Seksi Pelayanan, namun terdapat 2 orang yang sudah mengikuti Diklatpim di atas persyaratan jabatannya, yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Seksi Penerbitan Kedua jabatan tersebut terdiri dari eselon IV dan persyaratan Diklatpim pemangku jabatannya adalah Diklatpim IV, namun pemangkunya telah mengikuti Diklatpim III sejak tahun 2007.

Dilihat dari masa kerja, sebagian besar pegawai organik memiliki masa kerja 5-9 tahun dan 20-24 tahun. Selengkapnya dapat dilihat Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Keadaan Pegawai Organik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau Menurut Masa Kerja, April 2009

No.	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase
1.	<5	6	42,86
2.	5 – 9	2	14,29
3.	10 – 14	1	7,14
4.	15 – 19	5	35,71
5.	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>14</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, 2009 (Diolah)

Sebaran pegawai menurut masa kerja pada Tabel 4.10 di atas nampaknya tidak konsisten dengan penjelasan sebelumnya mengenai keterampilan dan keahlian kerja. Sebagian besar pegawai memiliki masa kerja yang cukup lama, dan juga berpendidikan, namun ternyata sebagian kurang terampil dalam bekerja. menurut pengamatan peneliti, kondisi tersebut terkait dengan sikap kerja dan komitmen pegawai serta motivasi kerja yang rendah.

#### E. Jenis dan Realisasi Izin yang Dikeluarkan Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau

Permohonan untuk memperoleh izin dan realisasinya untuk Tahun 2007 dan Tahun 2008 dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11. Jumlah Permohonan untuk Memperoleh Izin dan Realisasinya

NO	JENIS IZIN	JUMLAH PEMOHON TAHUN		TAHUN			
		2007	2008	2007 REALISASI		2008 REALISASI	
				jml	%	jml	%
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	435	503	187	44	209	41,55
2	Izin Tempat Usaha (SITU)	1250	1260	875	70	889	70,55
3	Izin Usaha Minuman Beralkohol (SITU- MB)	158	172	25	15,82	28	16,28
4	Izin Gangguan (HO)	470	423	182	25,82	196	46,33
5	Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	95	97	52	54,74	52	53,61
6	Izin Penggilingan Padi (IPP)	4	8	4	100	7	87,50
7	Izin Usaha Perikanan (IUP)	10	14	8	80	11	78,57
8	Izin Pemotongan Hewan (IPH)	5	10	5	100	8	80
9	Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	975	989	319	32,72	336	33,97
10	Izin Usaha Industri (IUI)	2	2	2	100	2	100
11	Izin Informasi, Komunikasi	7	10	7	100	8	80
12	Izin Pengolahan Hutan Rakyat (IPHTR)	10	11	2	20	2	18,18
13	Izin Usaha Mendirikan Koperasi	5	5	3	60	5	100
14	Izin Galian Golongan C	3	4	1	33,33	2	50
<b>JUMLAH</b>		<b>3429</b>	<b>3508</b>	<b>1672</b>	<b>-</b>	<b>1755</b>	<b>-</b>
<b>PROSENTASE</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>48,76</b>	<b>-</b>	<b>50,02</b>

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, 2009 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.11 nampak bahwa jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan izin setiap tahunnya menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan yaitu terjadi pada jenis; izin mendirikan bangunan, izin tempat usaha, dan izin usaha minuman beralkohol. Jenis pengurusan izin, tersebut di atas seiring dengan perkembangan Kota Bau-Bau yang menunjukkan perkembangan, khususnya dibidang perdagangan dan jasa. Sehingga wajar bila masyarakat yang mengurus izin untuk mendirikan bangunan dan izin tempat usaha mengalami peningkatan yang cukup tajam dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini didukung oleh kondisi Kota Bau-Bau sebagai daerah penompang bagi daerah-daerah belakang dan jalur penghubung kawasan Barat dan kawasan Timur, sehingga Kota Bau-Bau dalam usianya yang relatif masih muda, tetapi aktivitas masyarakatnya sudah menunjukkan daerah maju.

Hal ini ditandai dengan tingkat mobilitas masyarakatnya yang cukup tinggi, demikian juga dengan tingkat kebutuhan pemenuhan rekreasi masyarakat, baik berupa permohonan izin tempat usaha untuk minuman beralkohol yang menunjukkan peningkatan sebagai contoh realisasi pemenuhan izin minuman beralkohol untuk tahun 2007 sampai dengan 2008 adalah berkisar 15% sampai 16%. Ini tidak luput betapa ketatnya Pemerintah Kota untuk mengevaluasi dan mengeluarkan izin tentang minimal beralkohol. Ketatnya pemerintah Kota Bau-Bau dalam rangka mengeluarkan izin minuman

beralkohol didasarkan pada komitmen Kota Bau-Bau sebagai kota budaya dengan tetap mempertahankan nilai-nilai kearifan lokal, dimana Kota Bau-Bau kurang lebih 90% jumlah penduduknya adalah beragama Islam.

Jumlah masyarakat yang mengajukan izin secara totalitas pada tahun 2007 adalah sebanyak 3.429 pemohon dan yang terrealisasi adalah sebanyak 1.672 atau dengan kata lain bahwa hanya sekitar 48,76% yang diberikan izin. Pada tahun 2008 jumlah pemohon izin meningkat menjadi 3.508 pemohon dan yang terrealisasi adalah sebanyak 1755 orang pemohon atau setara dengan 50,02%. Walaupun tidak semua pemohon izin dapat terrealisasikan permohonannya, tetapi secara kelembagaan, kinerja Kantor Pelayanan Perzinan Kota Bau-Bau dapat dikatakan mengalami peningkatan kinerja yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.12 dan Tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.12. Daftar Realisasi Jenis Izin Per Kecamatan dalam Lingkup Kota Bau-Bau Tahun 2007

No	Jenis izin	Kecamatan						
		Wolio	Betoambari	Murhum	Kokalukuna	Bungi	Sorawolio	Lea-Lea
1	IMB	72	51	44	13	7	-	-
2	SITU	493	109	215	23	23	5	7
3	SITU-MB	25	-	-	-	-	-	-
4	HO	121	25	19	6	8	2	1
5	SIUJK	16	11	12	2	1	-	-
6	IPP	-	-	-	-	4	-	-
7	IUP	-	2	6	-	-	-	1
8	IPH	-	-	3	1	1	-	-
9	SIUP	234	21	46	8	7	1	2
10	IUI	-	1	1	-	-	-	-
11	Info Kom	4	1	2	-	-	2	-
12	IPHTR	-	-	-	-	-	-	-
13	IUMK	1	1	1	-	-	-	-
14	IGGC	-	1	-	-	-	-	-
Jumlah		941	206	318	45	45	9	10

Sumber data: Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, Tahun 2008

Bila dikomparasikan jumlah izin yang terealisasi dalam pengurusan pada tahun 2007 ke 2008, ternyata mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Untuk lebih jelasnya jumlah realisasi izin pada tahun 2008 seperti tertera pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13. Daftar Realisasi Jenis Izin Per Kecamatan dalam Lingkup Kota Bau-Bau tahun 2008

No	Jenis izin	Kecamatan						
		Wolio	Betoambari	Murhum	Kokalukuna	Bungi	Sorawolio	Lea-Lea
1	IMB	90	58	42	14	5	-	-
2	SITU	498	111	215	26	25	6	8
3	SITU-MB	28	-	-	-	-	-	-
4	HO	124	26	22	8	10	4	2
5	SIUJK	22	12	14	3	1	-	-
6	IPP	-	-	-	-	7	-	-
7	IUP	-	2	7	1	-	-	1
8	IPH	-	-	4	3	1	-	-
9	SIUP	243	24	48	10	8	1	2
10	IUI	-	1	1	-	-	-	-
11	Info kom	5	1	2	-	-	-	-
12	IPHTR	-	-	-	-	-	2	-
13	IUMK	2	1	2	-	-	-	-
14	IGGC	-	2	-	-	-	-	-
Jumlah		1012	238	357	65	57	13	13

Sumber data: Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, tahun 2009

#### F. Analisis Mekanisme Perizinan

Analisis terhadap mekanisme perizinan dalam penelitian ini mencakup dimensi-dimensi: 1) persyaratan perizinan, 2) prosedur rutin perizinan, dan 3) kelembagaan perizinan. Penelitian ini menggunakan skala ordinal dengan mengikuti skala Likert dengan 5 (lima) opsi secara bertingkat (skala ordinal), yakni: skor 1 untuk pilihan kategori sangat negatif, 2 untuk pilihan kategori agak negatif, 3 untuk pilihan kategori sedang (netral), 4 untuk pilihan kategori agak positif, dan 5 untuk pilihan kategori sangat positif.

Hasil pengukuran terhadap masing-masing dimensi dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1. Persyaratan Perizinan

Persyaratan perizinan perlu ditelaah dari aspek-aspek kesederhanaan dan relevansi. Persyaratan yang terlalu banyak dan kurang relevan selain menambah rumit pekerjaan, juga membebani pemohon izin. Hasil analisis dari 74 orang responden, tentang bagaimana tanggapannya terhadap kesederhanaan persyaratan perizinan. Hasil analisis sebagaimana terlihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14. Tanggapan responden terhadap kesederhanaan persyaratan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No .	Tingkat Kesederhanaan Persyaratan Perizinan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentasi
1.	Tidak sederhana	13	1	13	17,57
2.	Kurang sederhana	25	2	50	33,78
3.	Cukup sederhana	20	3	60	27,03
4.	Sederhana	11	4	44	14,86
5.	Sangat sederhana	5	5	25	6,76
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>192</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata skor</b>				<b>3</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisioner, Mei 2009

Dari Tabel 4.14 memperlihatkan bahwa ada 38 orang responden (51,35%) yang menyatakan bahwa persyaratan perizinan yang diberlakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, menurut mereka tidak sederhana sampai dengan kurang sederhana. Artinya bahwa dalam pengurusan

jenis izin di Kota Bau-Bau masih banyak persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon suatu izin yang pengurusannya agak rumit dengan dokumen yang harus dilengkapi rekomendasi dari tingkat kelurahan/camat dan instansi teknis, yang dilampirkan dengan fotokopy KTP dan sebagainya. Sehingga hanya sebagian responden atau sekitar 36 orang responden (48,65%) memberikan komentar cukup sederhana sampai dengan sangat sederhana.

Dalam rangka pelayanan yang prima kedepan hal-hal atau persyaratan perizinan yang tidak terlalu dianggap penting tidak perlu dimasukkan sebagai indikator mengurus perizinan. Kelemahan-kelemahan administrasi inilah salah satu penyebab keterlambatan pengurusan perzinan di Kota Bau-Bau, sebagai contoh pada tahun 2008 hanya mencapai realisasi 50,02%, artinya hampir setengah dari pemohon izin tidak terkabulkan.

Modus jawaban responden adalah terkategori “*Kurang Sederhana*”, yaitu sebanyak 25 orang atau 33,78% dari seluruh responden. Secara keseluruhan, kategori kesederhanaan persyaratan perizinan ini berada pada kategori “cukup sederhana” dengan skor rata-rata 3.

Perbedaan frekuensi pada setiap kategori adalah terkait dengan jenis perizinan yang diurus. Jenis perizinan tertentu relatif sederhana persyaratannya, seperti rekomendasi dari Lurah/Camat, Rekomendasi dari Dinas Teknis, Surat Bukti Pemilikan Tanah. Namun sebagian lainnya relatif banyak persyaratan, seperti izin usaha, izin tempat penjualan minuman beralkohol, izin usaha jasa konstruksi, dan lain-lain.

Dari informasi diperoleh penjelasan bahwa persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau pada umumnya rumit, karena banyak dokumen yang harus dilengkapi dan harus diselesaikan untuk memperoleh rekomendasi mulai dari tingkat kelurahan/camat, rekomendasi dari dinas teknis. Pengurusan jenis izin tersebut harus disertakan dengan; Surat Bukti Pemilikan Tanah, Rencana Gambar Bangunan, Rencana Anggaran Biaya, Foto Copy Tanda Lunas PBB yang terbaru, Foto copy KTP yang masih berlaku, Pasfoto warna 3 x 4 cm, Materai tempel Rp. 6.000 dan Map plastik biru *snelhecter*.

Persyaratan yang dianggap kurang sederhana oleh sebagian besar pemohon izin berbeda menurut jenis perizinan. Untuk pengurusan izin mendirikan bangunan, yang dianggap kurang sederhana adalah persyaratan teknis (*wawancara dengan Kepala Dinas Tata Kota, tanggal 19 April 2009*). Sedangkan untuk beberapa jenis perizinan lainnya, termasuk izin usaha perdagangan, yang dianggap kurang sederhana adalah persyaratan administratif.” (*wawancara dengan Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian, tanggal 20 April 2009*).

Kondisi tersebut di atas menurut pemahaman peneliti sangat membebani para pemohon izin baik dari segi waktu, tenaga, dan biaya. Persyaratan administrasi yang begitu kompleks dan jalur birokrasi yang cukup panjang (mulai dari tingkat kelurahan sampai dengan instansi teknis), sangat dirasakan berat bagi penduduk atau masyarakat yang berpenghasilan pas-pasan

dalam rangka pengurusan izin. Hal ini terekam dari hasil wawancara dengan responden khususnya yang berpenghasilan rendah sampai sedang, menyatakan bahwa pengurusan izin yang begitu rumit dan panjang berdampak atau menghambat aktivitas mereka dan tentunya berpengaruh terhadap penghasilan mereka.

Temuan tersebut tidak konsisten dengan konsepsi yang dikemukakan oleh Tarigan (2004:7) bahwa reformasi sebaiknya dijalankan dengan biaya yang rasional, yaitu biaya yang dapat ditanggung oleh suatu masyarakat, tidak saja menyangkut biaya finansial, tetapi juga biaya sosial, ekonomi dan politik yang mungkin diperlukan dan timbul bersamaan proses tersebut. Jadi pada intinya, reformasi hendaknya dimulai dengan sumberdaya yang dimiliki oleh masyarakat.

Tabel 4.15. Tanggapan responden terhadap relevansi persyaratan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Relevansi Persyaratan Perizinan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak relevan	18	1	18	24,32
2.	Kurang relevan	29	2	58	39,19
3.	Cukup relevan	15	3	45	20,27
4.	Relevan	10	4	40	13,51
5.	Sangat relevan	2	5	10	2,70
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>171</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata skor</b>				<b>2</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisisioner Mei 2009

Berdasarkan Tabel 4.15, modus jawaban responden adalah pada kategori “*kurang relevan*”, yaitu sebanyak 29 orang atau 39,19% dari seluruh responden. Secara keseluruhan rerata skor relevansi persyaratan perizinan dengan produk perizinan sebesar 2 atau tergolong “*kurang relevan*”. Hal tersebut menunjukkan bahwa relevansi persyaratan perizinan dengan produk izin menurut tanggapan responden tidak berkaitan, sehingga hal inilah yang menyebabkan; biaya, tenaga, dan waktu para pemohon izin tersita.

Dari informasi diperoleh penjelasan bahwa ada sejumlah persyaratan administrasi yang tumpang tindih dan kurang perlu. Misalnya, dalam pengurusan berbagai jenis perizinan, fotocopy pembayaran pajak bumi dan bangunan. Secara logika, kedua hal tersebut tidak berkaitan langsung dengan jenis izin yang diurus. Namun karena ada kepentingan untuk meningkatkan pendapatan daerah maka berbagai aspek yang tidak relevan ikut pula dijadikan persyaratan.

“Kesempatan untuk berusaha oleh warga masyarakat harusnya tidak dihambat oleh kepentingan sebagian aparat pemerintah yang mengejar nama baik melalui peningkatan pendapatan daerah.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan tersebut di atas memperkuat kesimpulan Fauzi (2006:5) bahwa pada era otonomi daerah sekarang ini banyak pemerintah daerah yang menetapkan perizinan baru berdasarkan peraturan sendiri yang tidak mencerminkan keberpihakkan kepada masyarakat, terutama kepada calon investor. Persyaratan-persyaratan pelayanan banyak yang tidak memiliki acuan hukum yang jelas sehingga menciptakan peluang korupsi, dan tidak kondusif

bagi investasi, bahkan menimbulkan kesan bahwa masyarakatlah yang melayani aparat pemerintah. Kondisi tersebut di atas menurut persepsi peneliti kurang kondusif bagi pemberian pelayanan yang efektif.

## 2. Prosedur Pengelolaan Perizinan

Prosedur pengelolaan perizinan ditelaah dari aspek-aspek kesederhanaan prosedur rutin pelayanan (mulai dari tatacara penyeteroran berkas, pengujian lapangan, penandatanganan izin, penyerahan izin yang sudah ditanda tangani), dan kemudahan melaksanakan prosedur rutin pelayanan.

Prosedur rutin pelayanan perizinan, menurut sebagian besar responden tergolong "*cukup sederhana*". Hal-hal yang dianggap cukup memberatkan terutama menyangkut tatacara pengujian lapangan, penandatanganan izin kepada yang berhak menerimanya. Selengkapny jawaban responden mengenai aspek kesederhanaan prosedur rutin pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16. Tanggapan responden terhadap kesederhanaan prosedur rutin pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau

No.	Tingkat Kesederhanaan Persyaratan Perizinan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak sederhana	5	1	5	6,76
2.	Kurang sederhana	16	2	32	21,62
3.	Cukup sederhana	21	3	63	28,38
4.	Sederhana	19	4	76	25,68
5.	Sangat sederhana	13	5	65	17,57
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>241</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>3</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisisioner Mei 2009

Berdasarkan Tabel 4.16 modus jawaban responden adalah pada kategori “*cukup sederhana*”, yaitu sebanyak 21 orang atau 28,38% dari seluruh responden. Selanjutnya terdapat 19 orang (25,68%) yang berada pada kategori “*sederhana*”. Secara keseluruhan rerata skor untuk indikator ini sebesar 3 atau berada pada kategori *cukup sederhana*. Hal tersebut berkaitan dengan jumlah personil maupun ruangan pelayanan yang harus dilalui dalam berurusan yang menurut sebagian besar responden relatif sederhana.

Informasi yang diperoleh dari informan penelitian mengatakan bahwa:

“penilaian masyarakat mengenai kesederhanaan prosedur rutin pelayanan terkait erat dengan sistem satu pintu yang diterapkan. Dengan sistem tersebut masyarakat yang bermohon tidak perlu berpindah ke banyak tempat atau banyak meja sehingga dapat lebih efisien dan efektif dalam pelayanan. Namun demikian masih ada hal-hal yang dianggap kurang sederhana adalah dalam tahap penandatanganan izin yang masih tersentralisasi di tangan Walikota yang memiliki berbagai kesibukan setiap hari, sedangkan pengurusannya ditangani oleh masing-masing instansi teknis sehingga pemohon izin masih harus berhubungan dengan instansi teknis yang terkait.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan tersebut di atas konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Linden (Tarigan, 2004:8) bahwa esensi reformasi pelayanan publik adalah proses dan prosedur yang *customer-oriented*, terutama melalui pembenahan sistem informasi secara paralel untuk menghindari kegagalan informasi akibat jalur yang terputus-putus, pemutusan mata rantai pelayanan melalui pendekatan *one fits all* serta *jus in time*.

Kemudahan melaksanakan prosedur rutin pelayanan ditanggapi positif oleh sebagian besar responden. Dari seluruh responden penelitian ini, sebagian besar menyatakan bahwa prosedur rutin pelayanan perizinan cukup mudah

untuk dilaksanakan. Selengkapnya jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17. Tanggapan responden terhadap kemudahan melaksanakan prosedur rutin pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Kemudahan Prosedur Rutin Pelayanan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak mudah	7	1	7	9,64
2.	Kurang mudah	17	2	34	22,97
3.	Cukup mudah	20	3	60	27,03
4.	Mudah	18	4	72	24,32
5.	Sangat mudah	12	5	60	16,22
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>233</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>3</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisisioner Mei 2009

Berdasarkan Tabel 4.17, modus jawaban responden adalah pada kategori “*cukup mudah*”, yaitu sebanyak 20 orang (27,03%), bahkan sebagian besar responden menjawab “*mudah*” dan “*sangat mudah*” yaitu sejumlah 30 orang (40,54 %). Secara keseluruhan rerata skor untuk indikator ini sebesar 3 atau tergolong cukup mudah. Alasan responden menganggap cukup mudah melaksanakan prosedur rutin antara lain karena lokasi unit pelayanan yang terkonsentrasi dalam satu kantor dan keramahan petugas pelayanan di dalam memberikan penjelasan kepada pemohon.

Informasi yang diperoleh dari informan mengatakan :

“dalam menjalankan prosedur rutin pelayanan perizinan, aparat pelaksana sudah banyak yang berorientasi kepada pemberdayaan pelanggan dimana masyarakat tidak hanya diperlakukan sebagai obyek (sebagai klien jasa pelayanan semata) tetapi juga sebagai warganegara yang aktif.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan tersebut di atas konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Wahab (2001:45) bahwa dalam konteks pelayanan publik, maka kata kuncinya ialah kemampuan pemerintah mengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya. Penggunaan nomenklatur pelanggan atau konsumen dalam konteks pelayanan publik mengandung makna bahwa hakikat dan pendekatan dalam pemberian pelayanan publik sudah harus berorientasi konsumen (*consumer-driven approach*). Tujuan utamanya bukan sekedar untuk menyenangkan hati para penerima pelayanan publik, melainkan untuk memberdayakan mereka. Sebab, orientasi kearah pelayanan publik yang lebih baik (*better publik service delivery*) juga mencerminkan penegasan akan arti penting posisi dan perspektif para pengguna dalam sistem pelayanan publik tersebut.

### **3. Kelembagaan Perizinan**

Kelembagaan perizinan ditelaah dari aspek-aspek kelengkapan struktur organisasi sesuai tuntutan kebutuhan masyarakat, kesesuaian sumber daya manusia dengan beban tugas, kejelasan standar operasional, dan ketersediaan sarana prasarana pelayanan. Kombinasi dari faktor-faktor ini diharapkan

menciptakan sebuah institusi yang tangguh dalam memberikan pelayanan di bidang perizinan kepada masyarakat.

Kelengkapan struktur institusi dapat dilihat dari unit-unit struktural yang ada pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau sebagaimana digambarkan pada uraian sebelumnya. Dari uraian tersebut terlihat bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau memiliki 3 unit teknis (Seksi) pada tingkat eselon IV untuk keperluan pelayanan masyarakat. Adapun Sub Bagian Tata Usaha merupakan unit pelayanan internal yang menangani urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan tata usaha dalam pengertian sempit.

Jumlah unit struktural tersebut mengacu kepada ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Namun untuk nomenklaturnya disesuaikan dengan kebutuhan daerah.

Informasi yang diperoleh mengatakan :

“unit-unit teknis yang ada saat ini dirasakan kurang sesuai dengan tugas pokok yang harus ditangani. Unit teknis yang ada yaitu : Seksi Pelayanan, Seksi Ekonomi, Pembangunan Sosial Budaya, dan Seksi Penerbitan. Sementara tugas yang harus dilaksanakan adalah : perencanaan, pengkoordinasian, pelayanan, pengendalian, monitoring dan evaluasi, penanganan pengaduan masyarakat, dan ketatausahaan. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kapasitas struktural dalam arti bahwa unit struktural yang ada kurang sesuai dengan substansi tugas.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan tersebut sejalan dengan kesimpulan penelitian Sudrajat (204:45) bahwa dari sisi kelembagaan, kelemahan utama pelayanan publik terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka

pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis). Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Sementara menurut Mohamad (Sudrajat, 2004:45) bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah-daerah seyogyanya diwujudkan melalui terbentuknya komitmen moral yang tinggi dari seluruh aparatur daerah, disain organisasi yang sesuai kebutuhan, dan dukungan *stakeholders*.

Kesesuaian sumber daya manusia dengan beban tugas mempunyai arti penting dalam rangka tercapainya beban kerja kuantitatif dan kualitatif yang harus dikerjakan oleh pegawai. Masalah kesesuaian sumber daya manusia dengan beban tugas dalam penelitian ini diukur dari rasio antara jumlah permohonan izin dengan jumlah pegawai yang ada. Informasi yang diperoleh dari Kepala Kantor Pelayanan Perizinan mengatakan :

“jumlah permohonan masuk secara rata-rata 3 bulan terakhir sebanyak 219 berkas. Waktu rata-rata untuk menyelesaikan proses pelayanan sampai dengan penyerahan produk izin kepada pemohon adalah 15 hari.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Dari informasi tersebut berarti bahwa jumlah minimal pegawai dibutuhkan untuk memberikan pelayanan efektif adalah sebanyak  $(219:15 = 14)$  orang. Jumlah pegawai negeri (pimpinan dan staf) yang ditempatkan pada tiga unit teknis pelayanan sebanyak 11 orang. Jumlah

tersebut masih kurang dari kebutuhan, apalagi kalau dalam sehari ada pegawai yang tidak masuk kerja.

Tanggapan responden terhadap kesesuaian jumlah aparat dengan beban tugas sejalan dengan informasi di atas. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.18. Tanggapan responden terhadap kesesuaian SDM petugas pelayanan dengan beban tugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Kesesuaian SDM Petugas dengan Beban Tugas Pelayanan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak sesuai	18	1	18	24,32
2.	Kurang sesuai	28	2	56	37,84
3.	Cukup sesuai	20	3	60	27,03
4.	Sesuai	8	4	32	10,81
5.	Sangat sesuai	0	5	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>166</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>2</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisisioner Mei 2009

Berdasarkan Tabel 4.18, modus jawaban responden adalah pada kategori “*kurang sesuai*”, yaitu sebanyak 28 orang atau 37,84% dari seluruh responden. Secara keseluruhan rerata skor untuk indikator ini sebesar 2 atau tergolong kurang sesuai. Hal ini menunjukkan tingkat kuantitas dan kualitas SDM petugas pelayanan perizinan yang kurang sesuai latar belakang pendidikan dan keterampilannya dengan beban tugas yang diemban sehingga

keterbatasan tersebut ikut mempengaruhi penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggung jawab petugas. Alasan lain responden adalah tingginya tingkat kesibukan kerja dari semua petugas Kantor Pelayanan Perizinan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, sehingga memerlukan kecermatan dan ketelitian dalam penyelesaian beban tugas yang diemban.

Dari informan diperoleh penjelasan bahwa :

“secara keseluruhan pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau selalu berhadapan dengan desakan waktu, yaitu setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat.”

*(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).*

Kondisi tersebut tidak konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Everly & Girdano (Munandar, 2001:384), bahwa desain pekerjaan hendaknya memperhitungkan keseimbangan optimal antara beban kerja kualitatif dan kuantitatif karena jika beban kerja telah melewati kemampuan kita untuk memecahkan masalah dan menalar dengan cara yang konstruktif maka akan timbul kelelahan mental dan reaksi-reaksi emosional.

Kejelasan standar prosedur operasional amat penting dalam rangka mengarahkan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Tanpa adanya standar yang jelas maka pegawai akan memberikan penafsiran sesuai nalarnya sendiri ketika berhadapan dengan situasi pelayanan tertentu. Tanggapan responden tentang kejelasan standar prosedur operasional sebagaimana terlihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19. Tanggapan responden terhadap kejelasan standar prosedur operasional pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Kejelasan Standar Operasional Pelayanan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak jelas	0	1	0	0,00
2.	Kurang jelas	11	2	22	14,86
3.	Cukup jelas	20	3	60	27,03
4.	Jelas	29	4	116	39,19
5.	Sangat jelas	14	5	70	18,92
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>268</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>4</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisisioner Mei 2009

Berdasarkan Tabel 4.19, modus jawaban responden adalah pada kategori “*Jelas*”, yaitu sebanyak 29 orang (39,19%) dari seluruh responden.. Secara keseluruhan rerata skor untuk indikator ini sebesar 4 yang berarti bahwa tingkat kejelasan standar prosedur operasional tergolong “*jelas*”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah mengerti dan memahami dengan jelas standar prosedur operasional perizinan melalui media informasi yang telah disosialisasikan oleh petugas pelayanan perizinan.

Informasi yang diperoleh dari informan mengatakan bahwa pimpinan unit kerja selalu menegaskan kepada masyarakat yang diatur dalam berbagai peraturan perundangan, terutama Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berbagai peraturan tersebut menegaskan tentang pelayanan publik yang dilandasi semangat tata pemerintahan yang baik, terutama transparansi dan akuntabilitas.

Temuan di atas sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wahab (2001:47) bahwa eksistensi dan substansi pelayanan publik, maka pada diri setiap administrator publik harus tertanam kuat komitmen mereka terhadap kebutuhan nyata masyarakat dan keadilan sosial, baik itu sebagai landasan etik, tujuan maupun sumber acuan pemikirannya.

Ketersediaan sarana prasarana pelayanan merupakan nilai instrumental penting yang menentukan efektivitas pelayanan. Sarana dan prasarana pelayanan yang dibutuhkan harus tersedia dalam jumlah yang memadai pada waktu dan tempat dibutuhkan. Sarana dan prasarana pelayanan mencakup loket pelayanan, ruang kerja tempat pemrosesan berkas, ruang kerja tempat pembayaran biaya perizinan, ruang kerja tempat penanganan pengaduan/komplain atas pelayanan, dan kelengkapan ruangan.

Tanggapan responden terhadap ketersediaan sarana prasarana pelayanan secara umum relatif kurang tersedia, terutama ruang kerja dan fasilitasnya. Selengkapnya jawaban responden sebagaimana terlihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20. Tanggapan responden terhadap ketersediaan sarana/prasarana pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Ketersediaan Saprass Pelayanan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak tersedia	0	1	0	0,00
2.	Kurang tersedia	31	2	62	42,89
3.	Cukup tersedia	23	3	69	31,08
4.	Tersedia	17	4	68	22,97
5.	Sangat tersedia	3	5	15	4,05
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>214</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>3</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisisioner Mei 2009

Berdasarkan Tabel 4.20, rerata skor untuk tingkat ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3 yang berarti bahwa tingkat ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori “cukup tersedia”. Hal ini menunjukkan bahwa dari modus jawaban responden yang berada pada kategori “kurang tersedia” sejumlah 31 orang (41,89%) masih ditutupi oleh sebagian besar responden yang menjawab “cukup tersedia” dan “tersedia” bahkan sangat “tersedia” sejumlah 43 orang (58,1%). Aspek-aspek ketersediaan sarana dan prasarana yang dianggap baik oleh responden antara lain loket pelayanan, ruang pelayanan dan ruang tunggu, sedangkan yang masih dianggap kurang adalah ukuran ruangan pelayanan yang kurang memadai dan kelengkapan fasilitasnya seperti kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan Koran, dan sebagainya.

Informasi yang diperoleh dari informan mengatakan :

“secara nasional sudah ada ketentuan yang mengatur standar institusi pelayanan publik, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu. Namun untuk pemeliharaan dan penggantian sarana dan prasarana fasilitas pelayanan masih relatif terbatas sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan perizinan di Kota Bau-Bau masih relatif kurang sehingga dapat berdampak negatif pada efektivitas pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan Soesilo (2000:12,22) bahwa kinerja organisasi birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi. Meskipun staf memiliki motivasi kerja yang tinggi dan memahami dengan baik tugas pokok dan fungsinya, namun tanpa dukungan sarana dan prasarana yang memadai maka pelaksanaan tugasnya akan mengalami kendala. Beberapa konsep yang dikemukakan pada bab II menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana merupakan kondisi kerja yang apabila keberadaannya tidak sesuai dengan harapan pemangku pekerjaan maka motivasi kerjanya dapat menurun.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapatlah dibuat matriks dari tingkatan variabel mekanisme perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan menurut tanggapan responden sebagaimana terlihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21. Rerata Skor untuk Variabel Mekanisme Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Indikator	Skor
1.	Kesederhanaan persyaratan perizinan	3
2.	Relevansi persyaratan perizinan	2
3.	Kesederhanaan prosedur rutin pelayanan	3
4.	Kemudahan prosedur rutin pelayanan	3
5.	Kesesuaian SDM Petugas dengan beban tugas	2
6.	Kejelasan standar operasional pelayanan	4
7.	Ketersediaan Sarana Prasarana Pelayanan	3
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>
<b>Rerata Skor</b>		<b>2,9</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisisioner : Mei 2009

Berdasarkan Tabel 4.21, rerata skor untuk variabel mekanisme perizinan adalah sebesar 2,9 (dibulatkan 3), artinya berada pada kategori “cukup baik“. Hal ini menunjukkan bahwa indikator variabel mekanisme perizinan yang berada pada kategori kurang relevannya persyaratan perizinan dengan produk perizinan dan kurang sesuainya SDM petugas dengan beban tugas yang diemban masih dapat ditutupi dengan cukup sederhananya persyaratan perizinan, yang disertai dengan cukup mudahnya prosedur rutin pelayanan, dan dilengkapi dengan cukup tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai serta adanya kejelasan standar operasional pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau. Kondisi ini tentunya sedikit banyak akan menentukan tingkat efektifitas pelayanan perizinan, karena mekanisme pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau berada pada kategori cukup baik.

## **G. Analisis Efektivitas Pelayanan Perizinan**

Efektivitas pelayanan perizinan dalam penelitian ini mencakup dimensi-dimensi pencapaian target input pelayanan dan target output pelayanan, yang selanjutnya dijabarkan ke dalam 5 indikator. Berikut ini dipaparkan mengenai indikator-indikator tersebut sesuai hasil pengukuran di lapangan.

### **1. Pencapaian Target Input Pelayanan**

Pencapaian target input pelayanan perizinan diukur dari kemampuan pemohon melengkapi berkas permohonan dan membayar biaya perizinan secara cepat. Kemampuan melengkapi berkas permohonan diukur dari tenggang waktu sejak petugas menyampaikan persyaratan teknis dan administratif pelayanan yang harus dilengkapi oleh pemohon dengan realisasi kelengkapannya oleh pemohon yang bersangkutan. Pemohon yang mampu adalah yang dapat melengkapi berkasnya dalam waktu yang singkat. Sedangkan kemampuan membayar biaya perizinan diukur dari tenggang waktu sejak petugas menyampaikan jumlah biaya pelayanan yang harus dibayar oleh pemohon dengan realisasi pembayarannya oleh pemohon yang bersangkutan. Pemohon yang mampu adalah yang dapat membayar biaya perizinan dalam waktu yang singkat.

Kedua hal tersebut penting mengingat bahwa berkas permohonan izin yang diajukan oleh pemohon baru dapat diproses setelah yang bersangkutan melengkapi persyaratan perizinan dan membayar biaya perizinan yang ditentukan. Informasi yang diperoleh dari informan mengatakan :

“banyak berkas permohonan yang tertunda pengelolaannya karena yang bersangkutan pada saat memasukkan berkas belum menyiapkan biaya pelayanan yang dibutuhkan.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Tanggapan responden terhadap kemampuan membayar biaya pelayanan secara cepat sebagaimana terlihat pada Tabel 4.22 berikut.

Tabel 4.22. Tanggapan responden terhadap kemampuan membayar biaya pelayanan secara cepat pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Kemampuan Membayar Biaya	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak mampu	0	1	0	0,00
2.	Kurang mampu	16	2	32	21,62
3.	Cukup mampu	17	3	51	22,97
4.	Mampu	23	4	92	31,08
5.	Sangat mampu	18	5	90	24,32
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>265</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>4</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisisioner Mei 2009.

Berdasarkan Tabel 4.22, rerata skor untuk tingkat kemampuan membayar biaya pelayanan secara tepat waktu oleh responden sebesar 4 atau berada pada kategori “*mampu*”. Hal ini terlihat dari modus jawaban sebagian besar responden yang berada pada kategori mampu sejumlah 23 orang atau sebesar 31,08%. Hal tersebut berarti bahwa dari aspek persyaratan pembayaran relatif tidak ada masalah bagi pemohon, karena pemohon telah mengetahui melalui sosialisasi dan papan informasi bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan kebutuhan masyarakat dalam pembangunan tentunya memerlukan biaya pelayanan, sehingga sebelum permohonan diajukan

para pemohon telah menyiapkan biaya pelayanan sesuai dengan jenis izin yang diurus.

Dari informan diperoleh penjelasan bahwa :

“biaya pelayanan perizinan relatif tidak dirasakan sebagai beban dan dapat dipenuhi segera setelah pemohon mengetahui berapa besar biaya tersebut. Kebanyakan pemohon segera membayar biaya pelayanan pada saat itu juga tanpa menunda-nunda karena sudah menyiapkan sebelumnya.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tarigan (2004:7) bahwa reformasi pelayanan publik sebaiknya dijalankan dengan biaya yang rasional, yaitu biaya yang dapat ditanggung oleh suatu masyarakat, tidak saja menyangkut biaya finansial tetapi juga biaya sosial, ekonomi dan politik yang mungkin diperlukan dalam suatu proses pelayanan masyarakat.

Berbeda dengan aspek kemampuan membayar biaya pelayanan, aspek kemampuan melengkapi berkas dokumen perizinan bagi pemohon izin pada umumnya membutuhkan waktu karena pengurusan berkas kelengkapan dokumen lainnya berada pada tingkat kelurahan/camat atau instansi teknis.

Tanggapan responden terhadap kemampuan melengkapi berkas permohonan secara cepat sebagaimana tertera pada Tabel 4.23 berikut.

Tabel 4.23. Tanggapan responden terhadap kemampuan melengkapi berkas permohonan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Ketersediaan Saprass Pelayanan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak mampu	0	1	0	0,00
2.	Kurang mampu	19	2	38	25,68
3.	Cukup mampu	29	3	87	29,73
4.	Mampu	20	4	80	27,03
5.	Sangat mampu	13	5	65	17,57
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>249</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>3</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisisioner Mei 2009.

Berdasarkan Tabel 4.23, rerata skor untuk tingkat kemampuan melengkapi berkas permohonan oleh responden sebesar 3 atau berada pada kategori cukup mampu. Terlihat dari modus jawaban responden yang berada pada kategori “*cukup mampu*” (29 orang atau 29,73%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang mengurus izin telah menyiapkan kelengkapan berkas dokumen perizinan sesuai dengan persyaratan dari setiap jenis izin yang diinformasikan oleh petugas pelayanan perizinan.

Informasi yang diperoleh dari informan mengatakan :

“sebagian pemohon membutuhkan waktu beberapa hari untuk melengkapi berkas permohonannya. Pada umumnya hal tersebut disebabkan persyaratan administratif yang sudah kadaluarsa, misalnya KTP sudah tidak berlaku ataupun belum dimiliki oleh pemohon dan baru mengurusnya setelah memperoleh penjelasan dari petugas perizinan. Akibatnya ada tenggang waktu yang lama bagi pemohon untuk datang menyetor kelengkapan berkasnya, biasanya 4-5 hari, sehingga berimbas pada kelambatan pengelolaan berkas.: (wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan tersebut diatas sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Wahab (2001:45) bahwa dalam konteks pelayanan publik, kata kuncinya adalah kemampuan pemerintah mengatur penyediaan beragam pelayanan yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada masyarakat. Tujuan utama pelayanan bukan sekedar untuk menyenangkan hati masyarakat penerima layanan, melainkan untuk memberdayakan masyarakat. Sebab orientasi kearah pelayanan publik yang lebih baik, juga mencerminkan penegasan akan arti penting posisi dan perspektif para pengguna dalam sistem pelayanan publik tersebut.

## 2. Pencapaian Target Output Pelayanan

Pencapaian target *output* pelayanan perizinan diukur dari kecepatan penyelesaian pengolahan berkas, kecepatan penyelesaian pengujian lapangan, dan kecepatan penyelesaian penandatanganan izin.

Dilihat dari aspek kecepatan penyelesaian pengolahan berkas, jawaban responden sebagaimana tertera pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24. Tanggapan responden terhadap kecepatan penyelesaian pengolahan berkas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Kecepatan Pengolahan Berkas	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak cepat	0	1	0,00	0,00
2.	Kurang cepat	12	2	16,22	16,22
3.	Cukup cepat	28	3	37,84	37,84
4.	Cepat	27	4	36,49	36,49
5.	Sangat cepat	7	5	9,46	9,46
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>251</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>3</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuisioner Mei 2009.

Berdasarkan Tabel 4.24, rerata skor untuk tingkat kecepatan penyelesaian pengolahan berkas permohonan sebesar 3 atau berada pada kategori “cukup cepat”. Hal ini terlihat dari frekuensi terbesar jawaban responden yang berada pada kategori cukup cepat (28 orang atau 37,84%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian pengolahan berkas dokumen perizinan oleh para petugas pelayanan cukup cepat, karena disertai dengan kelengkapan berkas yang diajukan oleh pemohon dan kesiapan petugas dalam melaksanakan tugas yang dipercayakan, sehingga pengolahan berkas pemohon dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat.

Informasi yang diperoleh dari informan mengatakan bahwa :

“rata-rata lama waktu pengolahan berkas oleh petugas pelayanan adalah 1-2 hari, hal tersebut terkait dengan keterampilan kerja dan beban kerja yang relatif banyak dibandingkan dengan jumlah personalia.

Dengan penambahan jumlah staf hal tersebut dapat ditingkatkan sehingga dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari

(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan tersebut konsisten dengan pendapat Triatmodjo (2007:2-3) bahwa pelayanan dapat bermakna terhadap masyarakat pelanggannya apabila aparatur pelayanan (pemerintah) sungguh-sungguh bekerja dengan memperhatikan beberapa dimensi atau atribut perbaikan kualitas jasa termasuk kualitas pelayanan yang terdiri dari ketepatan waktu dan akurasi pelayanan.

Dilihat dari aspek kecepatan penyelesaian pengujian lapangan, jawaban responden sebagaimana tertera pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25. Tanggapan responden terhadap kecepatan penyelesaian pengujian lapangan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau

No.	Tingkat Kecepatan Pengujian Lapangan	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak Cepat	6	1	6	8,11
2.	Kurang Cepat	17	2	34	22,97
3.	Cukup Cepat	23	3	63	31,08
4.	Cepat	21	4	84	28,38
5.	Sangat Cepat	7	5	35	9,46
	<b>Jumlah</b>	<b>74</b>		<b>228</b>	<b>100,00</b>
	<b>Rerata Skor</b>			<b>3</b>	

Sumber Data : Hasil olahan kuesioner, Mei 2009

Berdasarkan Tabel 4.25, rerata skor untuk tingkat kecepatan penyelesaian pengujian lapangan adalah sebesar 3 atau berada pada kategori “cukup cepat “. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun kualitas SDM petugas dan sarana prasarana pelayanan terbatas, namun dalam penyelesaian pengolahan berkas permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat, petugas berupaya untuk melaksanakan pelayanan prima dengan menjadwalkan tugas- tugas yang harus diselesaikan tepat waktu, khususnya yang berhubungan dengan pengujian lapangan. Dari informan diperoleh penjelasan bahwa:

“dalam beberapa jenis perizinan tertentu ada yang lambat penyelesaian pengujian lapangannya karena kendala sumber daya manusia petugas yang terbatas dan peralatan yang sederhana. Beban tugas yang banyak menyebabkan pimpinan harus menjadwalkan dengan baik pengujian lapangan sehingga tidak mengganggu tugas lain.”  
(wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan di atas sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mulia (2007:2) sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa bagi masyarakat yang meminta pelayanan, waktu merupakan sumberdaya yang paling berharga. Didalam proses pelayanan publik, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan merupakan aspek-aspek penting dari penggunaan waktu suatu pelayanan, sehingga semua urusan dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dilihat dari aspek kecepatan penyelesaian penandatanganan izin, tanggapan responden sebagaimana tertera pada Tabel 4.26 berikut.

Tabel 4.26. Tanggapan responden terhadap kecepatan penyelesaian penandatanganan surat izin Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Tingkat Kecepatan Penandatanganan Izin	Frekuensi	Skor	Bobot (skor x frekuensi)	Persentase
1.	Tidak Cepat	18	1	18	24,32
2.	Kurang Cepat	24	2	48	32,43
3.	Cukup Cepat	15	3	45	20,27
4.	Cepat	12	4	48	16,22
5.	Sangat Cepat	5	5	25	6,76
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>		<b>184</b>	<b>100,00</b>
<b>Rerata Skor</b>				<b>2</b>	

*Sumber Data : Hasil olahan kuesioner, Mei 2009*

Berdasarkan Tabel 4.26, rerata skor untuk tingkat kecepatan penyelesaian penandatanganan sertifikat (surat) izin adalah sebesar 2 atau berada pada kategori “kurang cepat”. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian

penandatanganan sertifikat (surat) izin mengalami kendala yang cukup memerlukan waktu, oleh sebab kewenangan penandatanganan belum dilimpahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau. Sehingga penyelesaian penandatanganan suatu berkas izin mengalami keterlambatan yang cukup lama tergantung dari keberadaan Walikota atau Sekretaris Daerah di tempat. Dari informan diperoleh penjelasan bahwa :

“penyelesaian penandatanganan izin ini rata-rata memakan waktu 5-6 hari. Hal tersebut terkait dengan kewenangan penandatanganan izin yang masih tersentralisasi pada pimpinan tingkat tertinggi yang memiliki berbagai kesibukan sehari-hari terutama di luar daerah (wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, 22 April 2009).

Temuan di atas tidak konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Tarigan (2004:4-5) mengenai esensi reformasi birokrasi yang menekankan redistribusi tugas dan otoritas yang jelas. Di Negara lain, upaya tersebut populer dengan model *institutional building*, yaitu suatu perspektif perubahan sosial terencana dan terarah yang ditujukan bagi terwujudnya *learning organization*, yaitu suatu organisasi atau instansi yang mampu mengembangkan proses belajar bagi para anggota dan lingkungannya. Redistribusi tugas dan otoritas ini berkaitan dengan langsung dengan kecepatan pelayanan maupun reorientasi nilai-nilai baru utama kepada aparat-aparat kunci dalam suatu organisasi dengan sasaran utama untuk mengubah *mindset*, sikap dan wawasan mereka.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapatlah dibuat matriks dari tingkatan variabel efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan menurut tanggapan responden sebagaimana terlihat pada Tabel 4.27 berikut.

Tabel 4.27. Rerata Skor untuk Variabel Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

No.	Indikator Efektivitas Pelayanan Perizinan	Skor
1.	Kemampuan Membayar Biaya	4
2.	Kemampuan Melengkapi Berkas	3
3.	Kecepatan Pengolahan Berkas	3
4.	Kecepatan Pengujian Lapangan	3
5.	Kecepatan Penandatanganan Izin	2
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>
<b>Rerata Skor</b>		<b>3</b>

*Sumber Data : Hasil olahan kuesioner, Mei 2009*

Berdasarkan Tabel 4.27, rerata skor untuk variabel efektivitas pelayanan perizinan adalah sebesar 3, artinya berada pada kategori “cukup baik”. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau berada pada kategori “cukup baik” dimana skor kecepatan penandatanganan izin berada pada kategori kurang cepat dapat ditutupi dengan tingkat kemampuan pemohon izin yang cukup mampu melengkapi berkas dalam waktu singkat disertai dengan cukup cepatnya pengolahan berkas oleh petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan pengujian lapangan yang cukup cepat sesuai jadwal yang ditetapkan, serta kemampuan membayar biaya pelayanan oleh pemohon izin, sehingga dapat

dikatakan bahwa efektifitas pelayanan perizinan di Kota Bau-Bau dapat dikategorikan cukup baik. Keunggulan pelayanan terlihat pada kemampuan membayar biaya pelayanan oleh pemohon izin, sedangkan kelemahan utama menyangkut kecepatan penandatanganan izin.

### **3. Pengujian Hipotesis Korelasi Mekanisme Perizinan dengan Efektivitas Pelayanan Perizinan**

Tujuan awal dari penelitian ini yaitu menganalisis hipotesa yang telah dirumuskan yakni arah dan keeratan korelasi mekanisme kerja dengan efektivitas pelayanan perizinan. Sedangkan untuk menguji hipotesa yang diajukan apakah diterima atau ditolak dengan melihat signifikansi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi 0,005.

Berdasarkan tabel kerja pada lampiran 2 diperoleh nilai-nilai sebagai berikut.

$$N = 74$$

$$\Sigma X = 1400$$

$$\Sigma Y = 1166$$

$$\Sigma X^2 = 27932$$

$$\Sigma Y^2 = 19444$$

$$\Sigma XY = 22634$$

Dengan rumus yang telah dikemukakan terdahulu maka dapat dihitung koefisien korelasi sebagai berikut.

$$\begin{aligned} r_x &= \frac{74(22634) - (1400)(1166)}{\sqrt{\{74(27932) - (1400)^2\} \{74(19444) - (1166)^2\}}} \\ &= 0,46 \\ r_x &= 46 \% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai  $r > 0$ , dengan demikian antara variabel X (mekanisme kerja) dengan variabel Y (efektivitas pelayanan perizinan) terdapat korelasi yang linear positif. Artinya, makin besar nilai variabel X makin besar pula nilai variabel Y, atau sebaliknya makin kecil nilai variabel X makin kecil pula nilai variabel Y.

Berdasarkan hasil pengujian di atas maka hipotesis nol ( $H_0$ ) yang telah dikemukakan sebelumnya ditolak, dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa ada korelasi positif mekanisme perizinan yang mencakup persyaratan perizinan, prosedur rutin perizinan, dan instrument kelembagaan perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Perizinan Kota Bau-Bau.

Selanjutnya dari perbandingan antara nilai  $r$  dengan interpretasi terhadap koefisien korelasi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka korelasi antara variabel X (mekanisme kerja) dengan variabel Y (efektivitas pelayanan perizinan) tergolong pada tingkat keeratan korelasi“ sedang “ (koefisien korelasi sebesar 0,46).

Dengan demikian maka hipotesis nol ( $H_0$ ) yang telah diajukan ditolak dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang mengatakan bahwa erat korelasi mekanisme perizinan yang mencakup persyaratan perizinan, prosedur rutin perizinan, dan instrument kelembagaan perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan pada Kantor Perizinan Kota Bau-Bau.

#### **H. Pembahasan Hasil Penilaian**

Untuk menjawab permasalahan penelitian ini telah dilakukan uji hipotesis baik mengenai arah korelasi (apakah positif ataukah negatif) maupun mengenai keeratan korelasi antara mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan tersebut.

Hasil uji hipotesis ternyata bahwa kedua variabel mempunyai korelasi positif, hal ini berarti bahwa mekanisme perizinan merupakan salah satu variabel penjelas terhadap fenomena pelayanan perizinan yang masih berada pada kategori cukup efektif. Dengan kata lain, untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan maka perhatian pimpinan hendaknya ditujukan pada bagaimana mengintervensi aspek-aspek mekanisme perizinan yang mencakup persyaratan perizinan, prosedur rutin perizinan dan kelembagaan perizinan.

Dilihat dari sisi efektivitas, pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau belum sesuai harapan dari berbagai pihak terutama Pihak masyarakat selaku pengguna layanan atau konsumen. Segi-segi tertentu dari pelayanan tersebut sudah ditanggapi baik oleh masyarakat, terutama

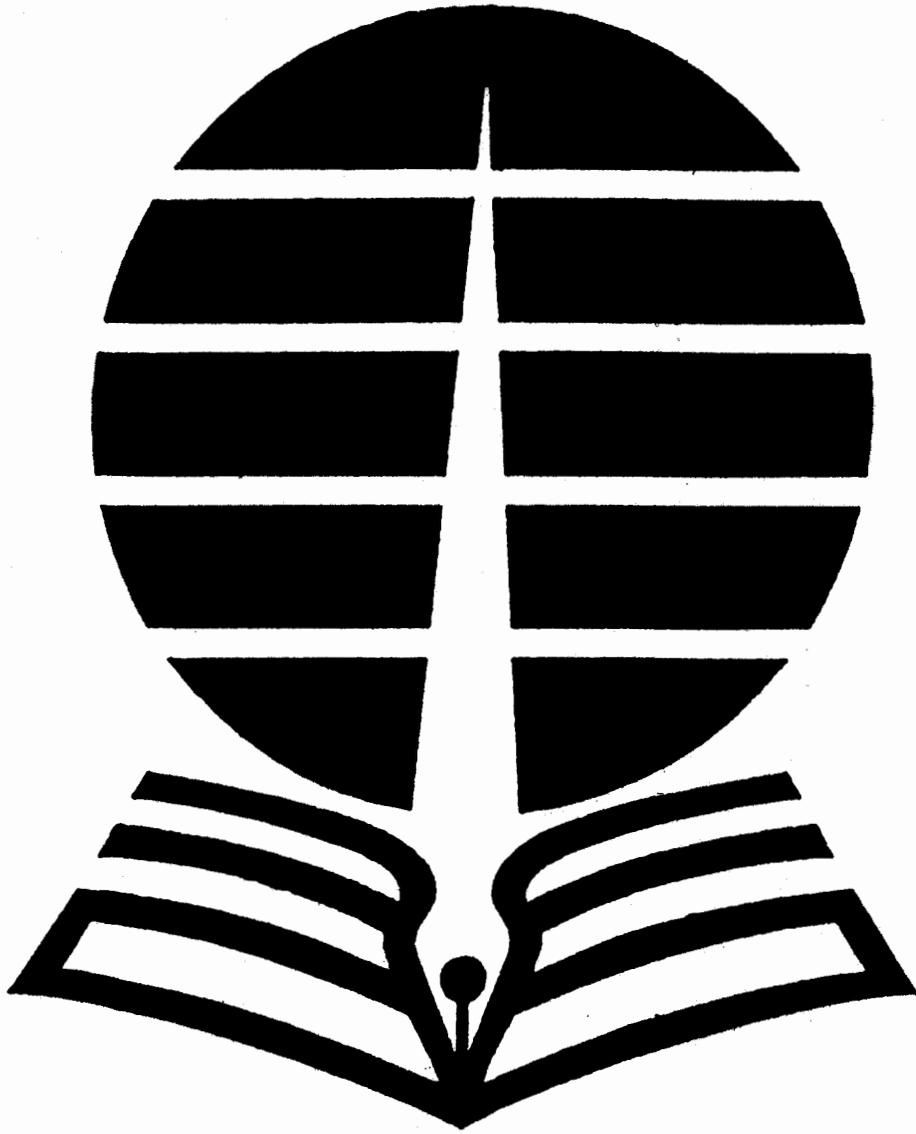
kecepatan pengolahan berkas. Namun masih terdapat segi-segi lain yang memerlukan pembenahan lebih lanjut terutama kelambatan dalam penandatanganan surat izin tersebut. Kelambatan ini berkaitan dengan belum diterapkannya desain organisasi dan tugas yang berdesentralisasi yang dapat memberikan ruang bagi proses pembelajaran dan demokratisasi. Demikian juga dengan kelambatan dalam proses pengujian lapangan, yang terkait dengan ketidakseimbangan antara beban tugas dengan jumlah personalia yang ada.

Fenomena ketidakseimbangan beban tugas pada Kantor Pelayanan Perizinan tersebut berbeda dengan kecenderungan di sejumlah organisasi pemerintah daerah yang membentuk organisasi perangkat daerah. Beberapa peneliti menemukan bahwa organisasi perangkat daerah terlalu besar dan kurang didasarkan pada kebutuhan nyata daerah yang bersangkutan. Kondisi ini tentu saja menimbulkan inefisiensi penggunaan sumber daya manusia dan dana, serta kurang terintegrasinya penanganan suatu masalah yang berdampak pada birokrasi yang terlalu dibuat-buat, sehingga menyebabkan tidak efektifnya pelaksanaan tugas di unit organisasi karena antar unit organisasi akan terjadi tarik menarik kewenangan dan berpotensi pada terjadinya disharmoni antar unit organisasi (terjadinya tumpang tindih) dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi.

Namun demikian, kondisi yang terjadi pada obyek penelitian ini memberikan gambaran bahwa desain organisasi belum mengacu kepada kebutuhan riil. Hal ini terlihat baik dalam aspek-aspek kesederhanaan persyaratan, relevansi persyaratan, pendelegasian tanggung jawab dan kewenangan, prosedur yang lebih jelas dan proporsional dalam menyelesaikan tugas-tugas di unit organisasi yang menjadi tanggung jawab dan kewenangan para pejabat pimpinan tingkat bawah. Fenomena di lokasi penelitian ini memperkuat pernyataan-pernyataan para pakar seperti Sudrajat (2004:45) yang mengemukakan bahwa desain organisasi pelayanan publik tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis). Demikian juga dengan pendapat Mohamad (Sudrajat), 2004:45) bahwa desain organisasi pelayanan publik di daerah belum mengacu pada kebutuhan dan dukungan *stakeholders*.

Selain itu, ketentuan-ketentuan mengenai standar institusi pelayanan publik hendaknya tidak diartikan secara sempit sebagai kebutuhan untuk mengajukan anggaran pengadaan sarana dan prasarana yang bernuansa kekuasaan dikaitkan dengan standar fasilitas jabatan. Meskipun ada teori yang mengatakan bahwa kinerja organisasi birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan pengguna teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap

aktivitasnya (Soesilo, 2000 : 12,122) namun hendaknya hal tersebut tetap mengacu kepada kepuasan dan pemberdayaan terhadap pihak masyarakat yang dilayani. Intervensi secara sistematis terhadap aspek-aspek mekanisme perizinan yang telah dikemukakan akan dampak positif pada efektivitas pelayanan perizinan, dan seterusnya memacu iklim pembangunan daerah yang berwawasan pemberdayaan masyarakat dan kepuasan pelanggan.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat Korelasi positif antara mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan. Ini berarti bahwa semakin baik mekanisme perizinan akan semakin baik pula efektivitas pelayanan perizinan. Mekanisme perizinan yang dimaksudkan di sini mencakup persyaratan perizinan, prosedur perizinan, dan kelembagaan perizinan.
2. Keeratan korelasi antara variabel mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan berada pada kategori “*sedang*”. Ini menunjukkan bahwa intervensi secara sistematis terhadap variabel mekanisme perizinan akan berdampak positif secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan perizinan.

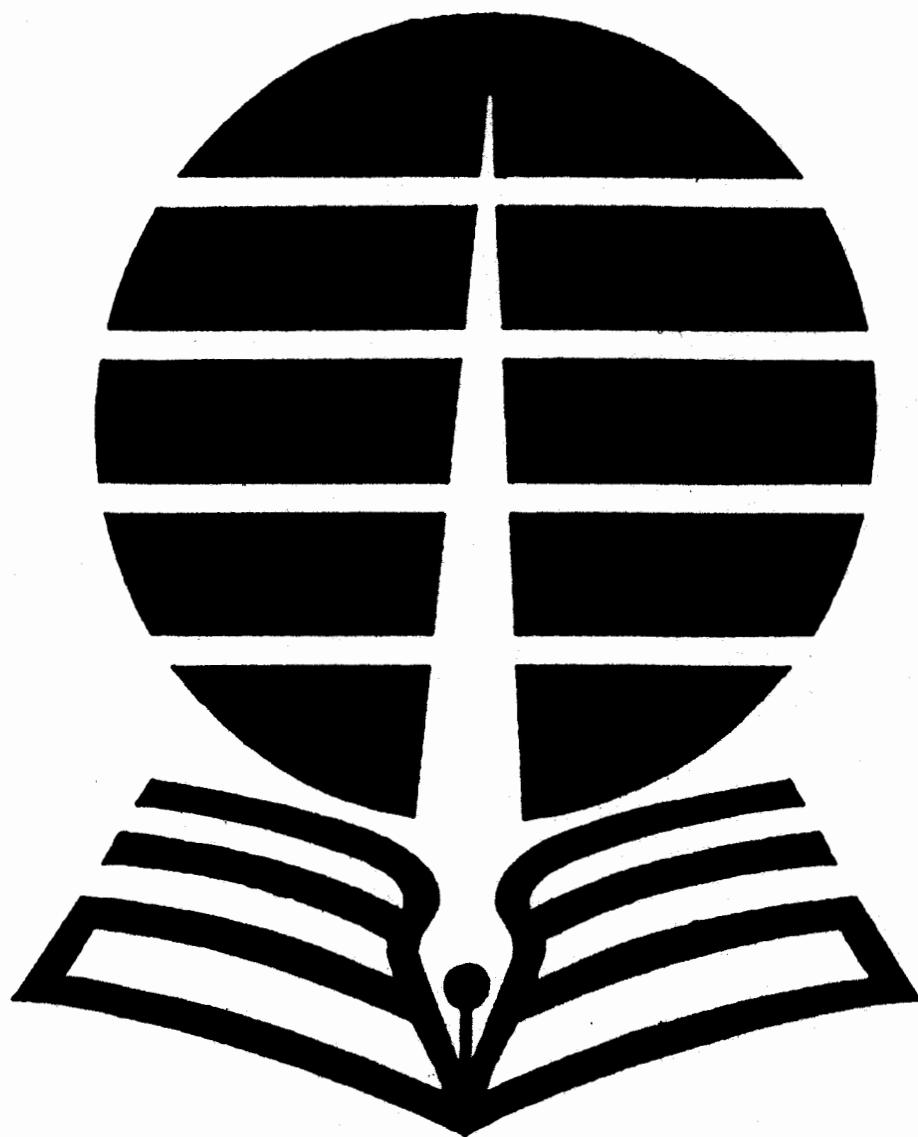
#### **B. Saran**

Sejalan dengan kesimpulan temuan penelitian tersebut di atas, maka direkomendasikan sebagai berikut.

1. Dalam rangka meningkatkan keeratan hubungan mekanisme perizinan dengan efektivitas pelayanan perizinan, pada kategorisasi tinggi dan sangat tinggi perlu kiranya dalam artian optimalisasi kinerja dan optimalisasi

produk-peraturan kondusif yang berhubungan dengan perizinan, antara lain diperlukan; Sarana prasarana pelayanan, pelayanan yang prima, dan sumber daya manusia yang mempunyai etos dan kinerja yang optimal.

2. Pemerintah Daerah, melalui Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, perlu segera memfasilitasi upaya pengkajian tentang persyaratan-persyaratan perizinan dengan mengedepankan kesederhanaan dan relevansi.
3. Untuk mewujudkan institusi pelayanan perizinan yang handal, maka kewenangan-kewenangan tertentu di bidang perizinan perlu didelegasikan dari pimpinan tertinggi kepada pimpinan level di bawahnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pengangkatan dan penempatan personil pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau hendaknya mengacu kepada keseimbangan beban tugas sejalan dengan dinamika kewenangan dan tanggung jawab organisasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2005). Pemkab diminta terapkan pelayanan satu atap. *Harian Suara Merdeka*, Senin, 19 September 2005. Diambil 5 Desember 2008, dari situs World wide web <http://www.suaramerdeka.com>
- Arif, S. (2006). Kualitas birokrasi dan pelayanan publik. *Harian Suara Karya*, Edisi Sabtu, 18 Maret 2006. Diambil 5 Desember 2008, dari situs World wide web <http://www.suarakarya.com>.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosoeparto, K. (2001). *Produktivitas: Aktualisasi budaya perusahaan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Badan Pusat Statistik Kota Bau-Bau, 2008. *Kota Bau-Bau dalam angka*.
- Baja, S. (2008). *Menyibak kabut di Keraton Buton*. Bau-Bau: Respeet.
- Bunggasi, F. (2005). Efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi kantor pelayanan perizinan Kota Kendari. *Tesis Magister pada Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin*. Makassar.
- Bungin, B. (2006a). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, B. (2006b). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Cohen, A.M. (1994). *Indicators of institutional effectiveness*. ERIC Clearinghouse for Community Colleges Los Angeles.
- Departemen Keuangan. (2004). *Sistem perizinan elektronik (E-Licensing) di Pasar Modal*. Jakarta.
- Eaton, J. (1987). *Pembangunan lembaga dan pembangunan nasional*. Jakarta: UI Press.
- Effendi, T. (2008). Pertumbuhan ekonomi: perbaikan kualitas pelayanan publik. *Harian Kompas* 12 Februari 2008. Diambil 5 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.kompas.com>

- Fauzi, A. (2006). *Ekonomi sumberdaya alam dan lingkungan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hall, R.H. (2006). Tujuan dan efektivitas, dalam A. Usmara (Editor), *Implementasi manajemen stratejik: kebijakan dan proses*. Yogyakarta : Penerbit Amara Books.
- Harahap, I.S. (2008). Menata administrasi negara. *Tempointeraktif*, Edisi 31 Januari 2008. Diambil 12 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.tempointeraktif.com>
- Haryo, P.S.W. (2006). Sragen, cermin daerah yang ramah investasi. *Harian Kompas*, Jumat, 22 September 2006. Diambil 12 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.kompas.com>.
- Herujito, M. (2004). *Dasar-dasar manajemen*. Jakarta: Grafindo.
- Hikmatin, I., Hanevi, D., & Adi, U. (2006). Studi kasus Deskriptif efektivitas pelaksanaan regulasi perizinan rumah sakit umum, *Jurnal manajemen pelayanan kesehatan*. Volume 09 No. 03 September 2006.
- Kismartini, dkk. (2006). *Analisis kebijakan publik*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Komaruddin. (1990). *Analisa organisasi manajemen modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardiasmo. (2005). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moerir, A.S. (1991). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulia, S. (2007). Uang, mode dan gaya hidup. *Harian Kompas*, Edisi Minggu 25 Februari 2007. Diambil 12 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.kompas.com>.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta : UI Press.
- Nugroho, R. (2003). *Reinventing pembangunan: Menata ulang paradigma pembangunan untuk membangun Indonesia baru dengan keunggulan global*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Osborne, David, dan Peter Plastrik. (2000). *Memangkas birokrasi*. Jakarta : PPM.

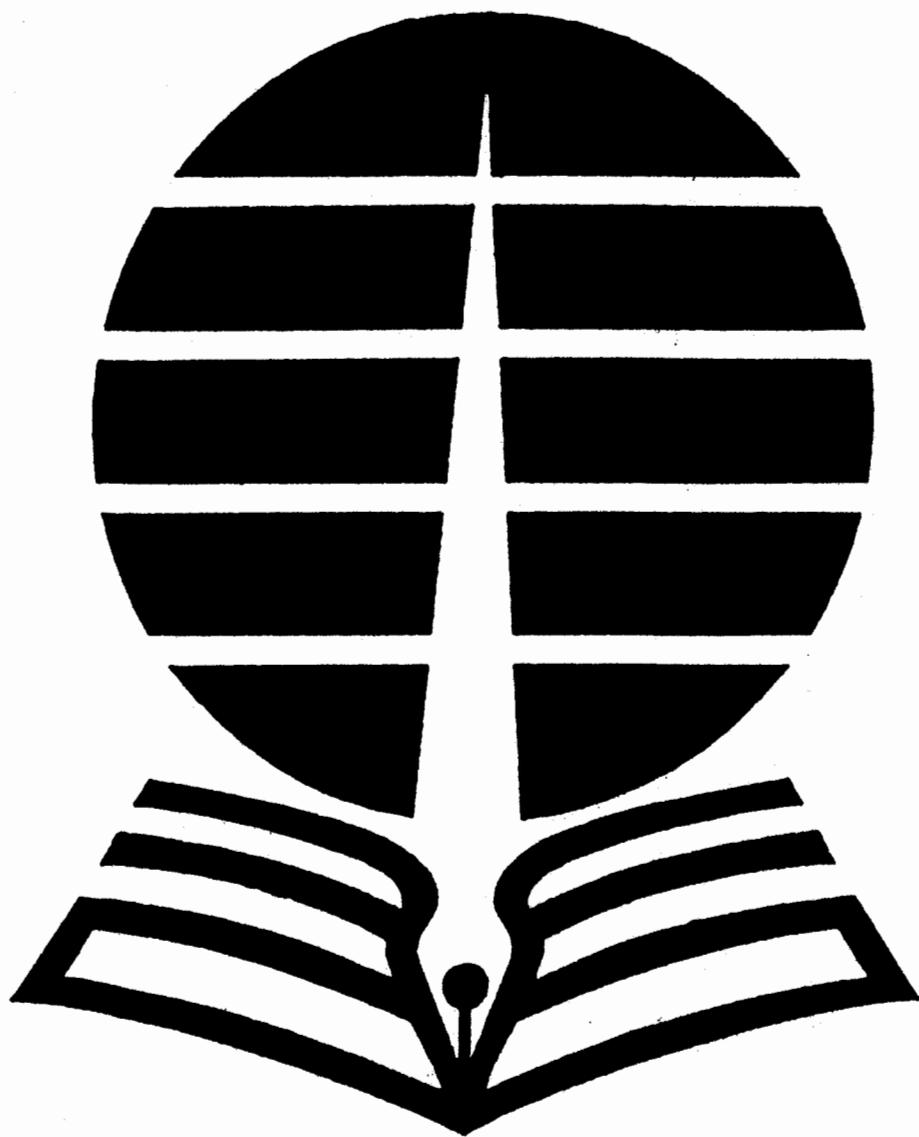
- Pearson, C. (2006). Proses perizinan di Pusat akan menjadi 59 hari. *Wordpress*, Edisi 3 Agustus 2006. Diambil 12 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.wordpress.com>
- Powell, T.G.E. (1997). *Mechanism. Encyclopedia Britannica*. Random House Unabridged Dictionary.
- Pujiyono, B. (2006). Kinerja birokrasi masih sangat lemah. *Harian Bisnis Indonesia*. Edisi 21 Desember 2006. Diambil 12 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.bisnis-indonesia.com>.
- Rasul, S. (2003). *Pengintegrasian sistem akuntabilitas kinerja dan anggaran dalam perspektif UU No. 17/2003 tentang keuangan negara : Problema dan solusi penganggaran di Indonesia*. Jakarta : Percetakan Negara Republik Indonesia.
- Soenarto. (2001). Otonomi daerah dan pelayanan publik. *Bulletin Pengawasan* Nomor 30 & 31. Diambil 15 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.bpkp.go.id>
- Soesilo, N. (2000). *Reformasi pembangunan dengan langkah-langkah manajemen strategis*. Jakarta : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Universitas Indonesia.
- Subiyanto, I. (2006). Perizinan gerbang utama investasi. Diambil 15 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.kompas.com>
- Sudrajat, A. (2004). Membangun model pelayanan publik yang dapat memenuhi keinginan masyarakat. Diambil 15 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.Kompas.com>
- Subarsono, A.G. (2006). *Analisis kebijakan publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sudjana. (1996). *Teknik analisis regresi dan korelasi*. Bandung: Tarsito.
- Sule, T., & K. Saefullah. (2005). *Pengantar manajemen*. Jakarta : Kencana.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta : PPM Erlangga.
- Suyanto & Suinah. (2005). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif*. Jakarta : Prenada Media.
- Winarno, B. (2007). *Teori dan proses kebijakan publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.

- Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta : Grasindo.
- Tarigan, A. (2004). Reformasi birokrasi: akankah hanya trend sesaat?. *Makalah* pada Musyawarah Perencanaan Pembangunan Tingkat Nasional (Musrenbangnas) Tahun 2004 di Jakarta.
- Thoha, M. (1991). *Beberapa aspek kebijakan birokrasi*. Yogyakarta : Media Widia Mandala.
- Tjokroamidjojo, B. (1998). *Pengantar administrasi pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Tolstoy, L. (2007). War and peace: Elements of mechanism. Diambil 15 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.du.edu/~jcalvert/tech/machines/centro.htm>
- Tresiana, N. (2003). Telaah PP Nomor 8/2003: Efektivitas-efisiensi organisasi publik versus optimasi pelayanan publik. Diambil 12 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.b.domaindlx.com>
- Triatmojo. (2007). Pelayanan publik dan konsep tentang kepuasan pelanggan, Let's change for the better future. Diambil 12 Desember 2008 dari situs World wide web <http://www.WorlPres.com>
- Umar, H. (2001). *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Vredendregt, J. (1988). *Metode dan teknik penelitian masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Wahab, S.A. (2001). Globalisasi dan pelayanan publik dalam perspektif teori governance. *Makalah* dimuat dalam *Jurnal Administrasi Negara*, Vol II, Nomor 1, September 2001:43-58.
- Westra, P., Sutarto, & Ibnu S. (1997). *Ensiklopedi administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

#### **UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN**

- (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta.
- (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2004 Tentang Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga. Jakarta.

- (3) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- (4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jakarta.
- (5) Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.
- (6) Surat Keputusan Walikota Bau-Bau Nomor 190 Tahun 2003 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.



Lampiran I : Tabulasi Skor Variabel X dan Y

No. Responden	X	Y
1	12	10
2	21	16
3	13	21
4	28	22
5	17	20
6	11	20
7	28	12
8	26	20
9	14	16
10	14	9
11	16	13
12	19	19
13	26	18
14	12	10
15	12	9
16	20	16
17	21	21
18	20	18
19	10	11
20	11	16
21	13	14
22	22	25
23	18	14
24	30	19
25	22	15
26	17	14
27	23	17
28	16	18
29	15	9
30	28	20
31	25	19
32	18	11
33	27	19
34	19	14
35	15	16
36	26	22
37	18	16
38	16	p
39	16	9
40	15	10

<b>No. Responden</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>
41	21	18
42	17	19
43	25	19
44	16	8
45	15	9
46	20	12
47	16	12
48	17	17
49	16	13
50	17	17
51	21	17
52	22	17
53	22	12
54	17	18
55	21	20
56	21	18
57	18	15
58	20	18
59	18	17
60	21	10
61	19	20
62	13	19
63	20	19
64	21	17
65	22	21
66	19	15
67	22	15
68	21	12
69	15	14
70	19	16
71	19	17
72	20	15
73	20	15
74	19	15
<b>N=74</b>	<b><math>\Sigma X= 1400</math></b>	<b><math>\Sigma Y= 1166</math></b>

Lampiran 2 : Tabel Kerja Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment

No. Responden	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	12	10	144	100	120
2	21	16	441	256	336
3	13	21	169	441	273
4	28	22	784	484	616
5	17	20	289	400	340
6	11	20	121	400	220
7	28	12	784	144	336
8	26	20	676	400	520
9	14	16	196	256	224
10	14	9	196	81	126
11	16	13	256	169	208
12	19	19	361	361	361
13	26	18	676	324	468
14	12	10	144	100	120
15	12	9	144	81	108
16	20	16	400	256	320
17	21	21	441	441	441
18	20	18	400	324	360
19	10	11	100	121	110
20	11	16	121	256	176
21	13	14	169	196	182
22	22	25	484	625	550
23	18	14	324	196	252
24	30	19	900	361	570
25	22	15	484	225	330
26	17	14	289	196	238
27	23	17	529	289	391
28	16	18	256	324	288
29	15	9	225	81	135
30	28	20	784	400	560
31	25	19	625	361	475
32	18	11	324	121	198
33	27	19	729	361	513
34	19	14	361	196	266
35	15	16	225	256	240
36	26	22	676	484	572
37	18	16	324	256	288

No. Responden	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
38	16	12	256	144	192
39	16	9	256	81	144
40	15	10	225	100	150
41	21	18	441	324	378
42	17	19	289	361	323
43	25	19	625	361	475
44	16	8	256	64	128
45	15	9	225	81	135
46	20	12	400	144	240
47	16	12	256	144	192
48	17	17	289	289	289
49	16	13	256	169	208
50	17	17	289	289	289
51	21	17	441	289	357
52	22	17	484	289	374
53	22	12	484	144	264
54	17	18	289	324	306
55	21	20	441	400	420
56	21	18	441	324	378
57	18	15	324	225	270
58	20	18	400	324	360
59	18	17	324	289	306
60	21	10	441	100	210
61	19	20	361	400	380
62	13	19	169	361	247
63	20	19	400	361	380
64	21	17	441	289	357
65	22	21	484	441	462
66	19	15	361	225	285
67	22	15	484	225	330
68	21	12	441	144	252
69	15	14	225	196	210
70	19	16	361	256	304
71	19	17	361	289	323
72	20	15	400	225	300
73	20	15	400	225	300
74	19	15	361	225	285
N=74	ΣX= 1400	ΣY= 1166	ΣX <sup>2</sup> = 27932	ΣY <sup>2</sup> = 19444	ΣXY= 22634

Lampiran 3.

**KUESIONER TENTANG MEKANISME PERIZINAN DAN  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN**

<b>DATA RESPONDEN</b>	
1. Nama Responden	: .....
2. Alamat	: .....
	.....
3. Pekerjaan	: .....
4. Penghasilan Perbulan (lingkari yang sesuai) :	
a. Kurang dari Rp. 3.000.000	
b. Antara Rp. 3.000.000,- sampai Rp. 5.000.000,-	
c. Lebih dari Rp. 5.000.000,-	

**PETUNJUK :**

1. Kuesioner ini terdiri dari 2 (dua) bagian item pertanyaan dan setiap item pertanyaan harus dijawab.
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan tanggapan Anda pada setiap pertanyaan berikut :

**A. MEKANISME PERIZINAN**

1. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesederhanaan persyaratan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
 

a. Tidak sederhana	d. Sederhana
b. Kurang sederhana	e. Sangat sederhana
c. Cukup sederhana	
2. Bagaimana tanggapan Anda terhadap relevansi persyaratan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
 

a. Tidak relevan	d. Relevan
b. Kurang relevan	e. Sangat relevan
c. Cukup relevan	

3. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesederhanaan prosedur rutin pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak sederhana
  - b. Kurang sederhana
  - c. Cukup sederhana
  - d. Sederhana
  - e. Sangat sederhana
4. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemudahan melaksanakan prosedur rutin pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Cukup mudah
  - d. Mudah
  - e. Sangat mudah
5. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kesesuaian SDM petugas pelayanan dengan beban tugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Sesuai
  - e. Sangat sesuai
6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kejelasan standar prosedur operasional pelayanan dengan beban tugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak jelas
  - b. Kurang jelas
  - c. Cukup jelas
  - d. Jelas
  - e. Sangat jelas
7. Bagaimana tanggapan Anda terhadap ketersediaan sarana/prasarana pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak tersedia
  - b. Kurang tersedia
  - c. Cukup tersedia
  - d. Tersedia
  - e. Sangat tersedia

## **B. EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN**

1. Apakah Anda mampu membayar biaya pelayanan secara cepat pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Cukup mampu
  - d. Mampu
  - e. Sangat mampu
2. Apakah Anda mampu melengkapi berkas permohonan izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Cukup mampu
  - d. Mampu
  - e. Sangat mampu

3. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kecepatan penyelesaian pengolahan berkas izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cukup cepat
  - d. Cepat
  - e. Sangat cepat
4. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kecepatan penyelesaian pengujian lapangan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cukup cepat
  - d. Cepat
  - e. Sangat cepat
5. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kecepatan penyelesaian penandatanganan surat izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau/instansi teknis lainnya?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cukup cepat
  - d. Cepat
  - e. Sangat cepat

Selamat Bekerja

Lampiran 4.

**PEDOMAN WAWANCARA TENTANG  
MEKANISME PERIZINAN DAN  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN**

---

**Nara Sumber : Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau :**

1. Dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, apakah staf pernah mengeluh kepada Bapak dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya? Jika pernah, keluhan apa saja yang mereka kemukakan?
2. Apakah staf/karyawan Bapak dalam menjalankan bidang tugas perizinan sudah sesuai dengan latar belakang pendidikannya? Jika belum sesuai, apakah ada kendala yang mereka hadapi dalam menjalankan bidang tugas mereka?
3. Menurut Bapak, apakah ada hambatan yang prinsipil dalam proses penyelesaian izin yang diselesaikan oleh staf Bapak? Jika ada, hambatan prinsipil apa yang mereka hadapi?
4. Dalam melaksanakan proses pengurusan izin, tentu memerlukan fasilitas pendukung. Menurut Bapak, apakah fasilitas pendukung tersebut sudah cukup memadai? Jika belum memadai, langkah-langkah apa yang Bapak lakukan untuk mengatasi masalah tersebut?
5. Menurut Bapak, bagaimana respon pemohon izin terhadap persyaratan administrasi yang dibebankan kepada mereka? Apakah memberatkan? Jika memberatkan, kebijakan apa yang Bapak lakukan?.
6. Menurut Bapak, apakah pemohon izin merasa bahwa proses pengurusan izin memerlukan waktu yang lama? Jika ya, langkah-langkah apa yang Bapak tempuh agar proses pengurusan izin tersebut cepat selesai?
7. Menurut Bapak, apakah pemohon izin beranggapan bahwa proses pengurusan izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau terkesan berbelit-belit? Jika ya, langkah apa yang Bapak tempuh untuk menghilangkan kesan berbelit-belit tersebut?
8. Menurut Bapak, apakah biaya yang dikenakan setiap jenis izin memberatkan pemohon izin? Jika ya, langkah-langkah apa yang Bapak tempuh agar pemohon izin dapat memahami peruntukan biaya izin yang mereka bayar?.

9. Menurut Bapak, apakah struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau sekarang ini sudah memadai? Jika belum memadai, seksi apa saja yang harus dilengkapi agar proses pelayanan izin dapat berjalan lancar, cepat, dan efektif?
10. Berdasarkan jumlah staf yang ada pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, apakah menurut Bapak sudah memadai? Jika belum memadai konsekuensi apa yang timbul terhadap proses pelayanan izin?
11. Menurut Bapak, bagaimana kesanggupan staf Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau dalam menangani suatu izin? Langkah-langkah apa yang Bapak lakukan agar seluruh staf dapat melaksanakan tugas secara profesional?
12. Berdasarkan kemampuan sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau dalam memberikan pelayanan, apakah tupoksi dari masing-masing staf sudah sesuai dengan prinsip "the right man in the right place?" Jika belum sesuai, apa yang Bapak lakukan untuk mewujudkan pelayanan prima?
13. Apakah sudah ada kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bau-Bau dalam penandatanganan suatu izin kepada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?. Jika belum ada kewenangan, apakah dapat menghambat proses penyelesaian suatu jenis izin?
14. Apakah ada koordinasi dengan instansi teknis dalam memperoleh rekomendasi kelayakan teknis suatu izin? Jika ada, bagaimana bentuk koordinasi tersebut?
15. Menurut Bapak, apakah proses, penyelesaian, dan penandatanganan suatu izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau saat ini sudah saatnya diterapkan pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PPTSP), berdasarkan amanah Permendagri nomor 24 Tahun 2006. Jika sudah saatnya, apakah ada kendala yang bakal dihadapi oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau?

=====

Lampiran 5.

**JAWABAN NARA SUMBER:**

1. Yang merupakan keluhan mereka adalah :
  - a. Adanya masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, dalam mengurus izin, sementara kewenangan Kantor Pelayanan Perizinan hanya sebatas pelayanan administrasi.
  - b. Adanya pemohon izin yang tidak melengkapi berkasnya sesuai dengan persyaratan yang diinginkan.
2. Kendala yang mereka hadapi dalam menjalankan tugas adalah karena latar belakang pendidikan staf Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau, belum sesuai dengan bidang tugas yang diemban, sehingga ada kesan mereka tidak memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat yang mengurus izin. SDM yang dimiliki kurang sesuai dengan perkembangan IPTEK saat ini.
3. Hambatan prinsipil yang dihadapi adalah karena Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau dalam proses penyelesaian izin hanya sebatas pelayanan administrasi saja dan tidak menentukan secara teknis penyelesaian izin. Dalam melaksanakan tugas, staf kurang mampu menterjemahkan dan mengembangkan tugas yang diberikan pada mereka.
4. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah :
  - a. Dengan memelihara dan memanfaatkan seoptimal mungkin fasilitas yang dimiliki oleh Kantor pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.
  - b. Secara bertahap mengadakan penambahan fasilitas yang dibutuhkan sesuai dengan kemampuan alokasi dana pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.
  - c. Mencari peluang-peluang lain yang dapat mendukung kelancaran tugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau.

5. Mungkin memberatkan bagi pemohon izin, namun ketentuan yang merupakan persyaratan administrasi suatu izin, sudah ditentukan berdasarkan peraturan daerah (Perda) yang berlaku. Kebijakan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau memberikan pemahaman dan pengertian pada masyarakat pemohon izin dengan memberikan pelayanan seoptimal mungkin.
6. Langkah-langkah yang ditempuh agar proses pengurusan izin cepat selesai adalah :
  - a. Mengarahkan staf supaya bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing.
  - b. Menyampaikan pada pemohon izin agar melengkapi berkas dokumen izinnya tepat waktu.
  - c. Setiap dokumen izin yang sudah lengkap segera diproses penyelesaiannya.
7. Adapun langkah yang dilakukan adalah :
  - a. Informasi tentang alur pengurusan izin terpampang pada papan informasi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau
  - b. Mengadakan koordinasi dengan instansi teknis yang terkait.
  - c. Secara terus-menerus mengadakan sosialisasi pada masyarakat tentang prosedur pengurusan izin.
8. Langkah yang ditempuh adalah:
  - a. Menyampaikan kepada pemohon izin bahwa besarnya biaya pada setiap jenis izin sudah ditetapkan dalam Peraturan daerah (Perda) Kota Bau-Bau.
  - b. Mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa biaya izin merupakan pendapatan asli daerah (PAD) Kota Bau-Bau yang berguna untuk pembangunan daerah dan kepentingan masyarakat.
9. Belum memadai, karena Kepala Seksi Penetapan izin belum terisi. Oleh karena itu diusulkan pada Pemerintah Kota Bau-Bau untuk segera menempatkan pegawai yang memenuhi syarat kepangkatan dan keahlian dibidang perizinan.
10. Belum memadai, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat yang mengurus izin kurang optimal.

11. Kurang mampu dalam menyelesaikan tugas yang merupakan tanggung jawab mereka. Langkah-langkah yang ditempuh agar seluruh staf dapat menyelesaikan tugasnya secara profesional adalah:
  - a. Memberikan bimbingan langsung pada staf yang kurang mampu.
  - b. Mengikut sertakan staf dalam pendidikan dan pelatihan teknis pelayanan perizinan.
  - c. Mengadakan studi banding atau kajian antar daerah pada daerah-daerah yang pelayanan perizinannya sudah maju.
12. Belum sesuai dengan prinsip "the right man in the right place", sehingga perlu melakukan penataan dan penyegaran bagi staf agar ditempatkan sesuai dengan keahlian dan bidangnya.
13. Belum ada pelimpahan kewenangan yang diberikan kepada Kantor Pelayanan perizinan Kota Bau-Bau untuk menandatangani suatu izin, hal ini yang menyebabkan terlambatnya proses penyelesaian suatu izin.
14. Selalu ada koordinasi dengan instansi teknis, yaitu mengadakan pertemuan secara berkala untuk membicarakan hal-hal yang bersifat teknis dalam penyelesaian suatu jenis izin.
15. Sudah saatnya diterapkan pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PPTSP), namun Kantor Pelayanan perizinan Kota Bau-Bau masih mengalami kendala antara lain :
  - a. Kurang memadainya jumlah staf.
  - b. Masih terbatasnya sarana prasarana pendukung pelaksanaan tugas.
  - c. Masih terbatasnya SDM staf yang profesional sesuai bidang tugas yang diemban.

## Lampiran 6.

**DAFTAR INFORMAN PENELITIAN**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1.	Drs. MZ Amril Tamim, M.Si	Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau

## RIWAYAT HIDUP



*H. La Ode Maulana.* Lahir di Bonelalo Buton, pada tahun 1959 dari pasangan ayah/ibu: La Ode Abdul Gafur (almarhum) dan Hj. Mursidah (almarhumah). Menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 1 Wanci (tamat tahun 1971), SMP Negeri 1 Wanci (tamat tahun 1975), SMA Negeri 1 Bau-Bau (tamat tahun 1979).

Melanjutkan studi di IKIP Ujung Pandang pada Fakultas MIPA jurusan Biologi (tamat tahun 1984). Pada tahun 2007 melanjutkan studi S2 di Universitas Terbuka (UT) pada Program Studi Administrasi Publik dan tamat tahun 2010.

Menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sejak tahun 1987 sebagai guru pada SMA Negeri 1 Kendari, kemudian pindah tugas ke SMA Negeri 1 Bau-Bau tahun 1999. Menjabat sebagai Kepala Sekolah Tahun 1991 s/d 2001. Menjabat sebagai Kasubdin/Kabid pada Dinas pendidikan Kota Bau-Bau tahun 2001 s/d 2005. Selanjutnya diangkat sebagai Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bau-Bau pada tahun 2005 s/d 2008. Tahun 2008 hingga akhir Pebruari 2010 menjabat sebagai Staf Ahli Walikota Bau-Bau Bidang Kemasyarakatan dan SDM dan menjabat sebagai Kepala Bapedalda Kota Bau-Bau sejak Maret 2010 hingga sekarang.

Pendidikan dan Pelatihan yang pernah diikuti diantaranya Diklat Kepala Sekolah SMP-SMU di Bali tahun 1992, Diklat Peningkatan IMTAQ-IPTEK Kepala Sekolah di Jakarta tahun 2000, Diklat Desentralisasi Management and Otonomi di Bandung tahun 2002, Diklat Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Jogyakarta tahun 2007.

Menikah pada tanggal 4 Juli 1986 dengan Ir. Hj. Wa Ode Nurjannah, M.Si dan dikaruniai 3 orang anak yaitu: Ld. Achmad Amanah Maulana, S.Ked., Ld. Abdul Malik Maulana dan Nur Rachmi Amalia.