



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**EFEKTIVITAS PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU, KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH (DINPMP2KUKM)
KABUPATEN BANGKA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

FARIANTO

NIM. 500629532

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH (DINPMP2KUKM) KABUPATEN BANGKA

Farianto
fariantorian@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penyelenggaraan perizinan dengan proses pengelolaan dimulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat merupakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Pengukuran atau evaluasi efektivitas pelayanan perizinan di DINPMP2KUKM sangat penting untuk dilakukan untuk memberikan pemahaman terhadap tindakan manajemen terhadap proses perizinan sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan dan pelayanan prima kepada masyarakat. Jenis pelayanan publik yang banyak diperlukan batasan pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar yaitu pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan yaitu jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Mendirikan Bangunan, Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Usaha Perindustrian terlebih Izin Usaha Perdagangan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang meneliti subyek penelitian pegawai DINPMP2KUKM dan pemohon izin. Proses perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka sudah efektif, hanya saja terkendala dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Efektifnya proses Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dapat dilihat dari terpenuhinya kriteria yaitu a) Pencapaian Tujuan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka sudah tercapai dan perlu untuk dimaksimalkan lagi, b) Integrasi sudah dilakukan dengan baik dan efektif yang dapat dilihat dari sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka, dan c) Adaptasi juga sudah dilakukan dengan baik namun diperlukannya pelatihan dan pengembangan pegawai serta meningkatkan sarana dan prasarana.

Kata kunci: efektivitas, proses, perizinan, pelayanan, pegawai, pemohon.

ABSTRACT

LICENSING EFFECTIVENESS IN THE INVESTMENT DEPARTMENT OF INTEGRATED LICENSING SERVICES, ONE DOOR, COOPERATIVE, SMALL AND MEDIUM BUSINESS (DINPMP2KUKM) BANGKA DISTRICT

Farianto
fariantorian@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

The implementation of licensing with the management process starting from the application stage until the issuance of documents is carried out in one place is the implementation of one-stop integrated services. Measuring or evaluating the effectiveness of licensing services at DINPMP2KUKM is very important to do to provide understanding of management actions towards the licensing process so as to be able to support decision making and excellent service to the community. Many types of public services are needed to limit certain types of services. One type of basic public service is service in the licensing administration sector. Services in the licensing administration sector are the types of services that are quite a lot of requests such as Building Construction Permits, Transportation Business Permits, Fisheries Business Permits, Plantation Business Permits, Industrial Business Licenses especially Trading Business Permits. This research is a qualitative study that examines the research subjects of DINPMP2KUKM employees and applicants. The One-Stop Integrated Licensing Process at the Bangka Regency Integrated Licensing Service, Cooperative, Small and Medium Enterprises (DINPMP2KUKM) Investment Office has been effective, except that it is constrained by inadequate facilities and infrastructure. The effectiveness of the One-Stop Integrated Licensing Process in the One-Stop Integrated Licensing Services, Cooperatives, Small and Medium Enterprises (DINPMP2KUKM) Investment Services can be seen from the fulfillment of criteria, namely a) Achievement of Goals at the One Stop Integrated Licensing Services Investment Office, Cooperatives, Enterprises Small and Medium Enterprises (DINPMP2KUKM) Bangka Districts has been reached and needs to be maximized again, b) Integration has been done well and effectively which can be seen from the socialization and communication carried out by the One Stop Integrated Licensing Services Investment Office, Cooperatives, Small and Medium Enterprises (DINPMP2KUKM) Bangka Regency, and c) Adaptation has also been done well but the need for training and development of employees and improving facilities and infrastructure.

Keywords: *effectiveness, process, licensing, service, employees, applicants.*

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, Februari 2019

Yang Menyatakan



(Farianto)

NIM 500629532

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : Farianto
 NIM : 500629532
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan
 Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan
 Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
 Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka
 pada :

Hari/Tanggal : Rabu / 13 Februari 2019
 Waktu : 13.00 – 14.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama: Dr. Darmanto, M.Ed

Tandatangan

Penguji Ahli

Nama: Prof. Dr. H.M. Aries Djaenuri, M.A

Pembimbing I

Nama: Dr. Darmanto, M.Ed

Pembimbing II

Nama: Prof.Daryono, SH.,M.A.,Ph.d

**PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG**

Judul TAPM : Efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal
Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha
Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka

Penyusun TAPM : Farianto
NIM : 500629532
Program Studi : Magister Adminitrasi Publik
Hari/Tanggal : Rabu, 13 Februari 2019

Menyetujui :

Pembimbing II



Prof. Daryono, SH., M.A., Ph.d
NIP. 196407221989031019

Pembimbing I



Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP. 195910271986031003

Penguji Ahli



Prof. Dr. H.M. Aries Djaenuri, M.A

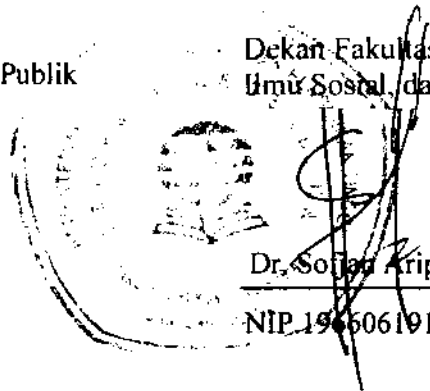
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu
Program Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M. Ed.
NIP. 195910271986031003

Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik



Dr. Soedarjo Kripin, M.Si
NIP. 196506191992031002

Nama : Farianto
NIM : 500629532
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir : Sungailiat, 11 Maret 1978
Riwayat Pendidikan : Lulus SDN No.405 Sungailiat pada tahun 1991
Lulus SMPN No.02 Sungailiat pada tahun 1994
Lulus SMAM No.14 Sungailiat pada tahun 1997
Lulus D3 UNPAD Bandung pada tahun 2003
Lulus S1 STIMIK-IM Bandung pada tahun 2009

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2003 s/d 2006 sebagai Teknisi Komputer di CV Citra Utama Bandung
Tahun 2006 s/d 2011 sebagai Direktur di CV Mandiri Utama Computer Bandung
Tahun 2011 s/d - sebagai ASN di Pemkab Bangka

Pangkal Pinang, Februari 2019

Farianto
NIM.500629532

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji dan syukur penyusun panjatkan atas rahmat Allah SWT yang telah mempermudah jalan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Pascasarjana Magister Administrasi Publik yang berjudul **“EFEKTIVITAS PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH (DINPMP2KUKM) KABUPATEN BANGKA”** dengan baik dan lancar. Penulisan Tugas Akhir Program Magister Pascasarjana ini diajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Dalam penelitian dan penyusunan TAPM ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan TAPM ini. Dengan ini, penyusun ucapkan terima kasih kepada

1. Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph,D selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Dr. Sofjan Aripin, M.Si selaku Dekan Fhsip Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Hasmonel, S.H., M.Hum selaku Kepala UT UPBJJ Pangkalpinang;
4. Dr. Darmanto, M. Ed selaku Pembimbing I yang juga telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini;

5. Prof. Daryono, SH.,M.A., Ph.d. selaku Pembimbing II yang telah turut serta memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini;
 6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
 7. Bapak Syafarudin, SE selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka, Para Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan petugas layanan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
 8. Seluruh Informan yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
 9. Istriku Dedeh Asi Yuliarta, Anakku Athariq Zhafir Zachrian & Fazil Shaquilano Zachrian, Bapak , terimakasih atas doa dan bantuan yang telah diberikan;
- Penyusun menyadari Tugas Akhir Program Magister (TAPM) masih belum sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan, Untuk itu sangat diperlukan kritik dan saran, semoga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Administrasi Publik.

Pangkalpinang, Februari 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar Pernyataan	iii
Lembar Layah Uji	iv
Pengesahan Hasil Ujian Sidang	v
Lembar Persetujuan	vi
Riwayat Hidup	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Lampiran	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	7

C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terkait.....	10
B. Konsep dan Teori Yang Digunakan	18
C. Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	41
B. Cara Menentukan Informan	41
C. Subjek Penelitian.....	42
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	43
E. Definisi Operasional.....	45
F. Instrumen Penelitian.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	47
1. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi SKPD	47
2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	62
B. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	106
Lampiran 2 Transkrip wawancara	108



DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar

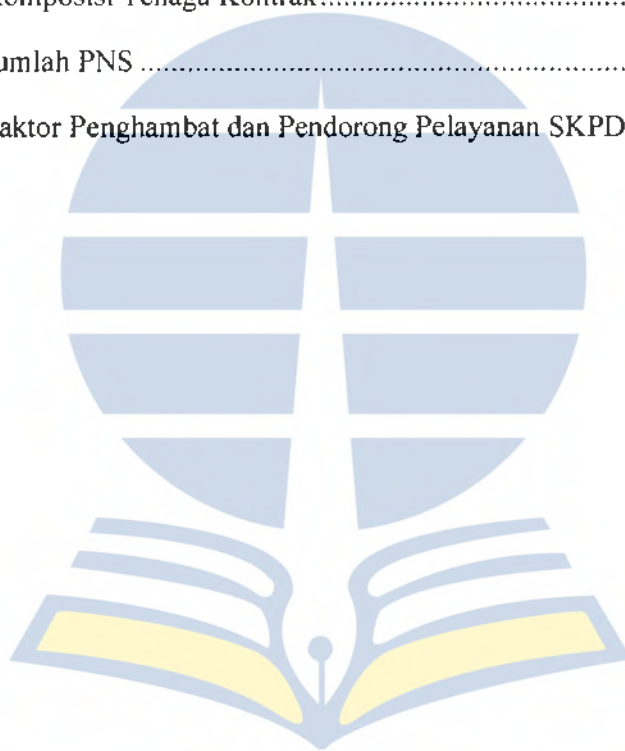
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016	51



DAFTAR TABEL

Nomor Tabel

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terkait	16
Tabel 4.1 Komposisi PNS.....	53
Tabel 4.2 Komposisi Tenaga Kontrak.....	55
Tabel 4.3 Jumlah PNS	55
Tabel 4.4 Faktor Penghambat dan Pendorong Pelayanan SKPD.....	66



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan paradigma pada pemerintahan adalah suatu bentuk upaya pemerintah agar menjadi yang lebih baik lagi terutama untuk melayani masyarakat. Pemerintahan yang kaku kini telah berubah menjadi pemerintahan yang terdesentralisasi serta meningkatkan entrepreneur. Perubahan tersebut merupakan sebagai wujud dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang baik. Perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi, baik secara internal maupun eksternal perlu dilakukan pembenahan dan membutuhkan manajemen yang tepat menurut Safroni (2012).

Agar tercipta kualitas pelayanan publik sehingga berjalan dengan efektif pada pelayanan publik yang tersedia untuk masyarakat maka terdapat undang-undang pemerintahan yang mengatur tentang pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 tahun 2009, merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian tersebut memberikan indikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara (Samsara, 2013:6).

Pelayanan publik di daerah masih menjadi isu kebijakan yang semakin strategi karena perbaikan pelayanan publik di daerah cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Masih banyaknya masalah yang terkait dengan pelayanan publik di daerah pasca pelaksanaan otonomi daerah. Penyederhanaan proses pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Proses penyederhanaan pada awalnya dimulai dari pihak pemerintah untuk melakukan pembaharuan. Pembaharuan yang di-maksud yaitu dengan menciptakan “*entrepreneur minded*” dalam organisasi dan menciptakan organisasi pemerintah (Haída, dkk., 2015:133).

Keberhasilan dalam suatu pelaksanaan otonomi daerah juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik dengan baik. Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memberikan suatu kualitas pelayanan publik yang baik, sehingga tujuan pelayanan publik dapat terselenggara baik serta efektif. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno dalam Handayaniingrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan

sebelumnya."Suatu pelayanan yang efektif diberikan oleh pemerintah merupakan wujud dalam pengabdian pada masyarakat.

Penyelenggaraan dalam pemerintahan saat ini bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh pihak yang berperan dalam Negara. Namun, peran pemerintah tentu masih sangat dibutuhkan dengan adanya penyediaan dalam pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri mencakup tiga aspek yaitu dalam pelayanan barang, jasa maupun administratif. Bentuk dalam pelayanan administratif dapat dilihat pada layanan dalam berbagai bidang perizinan baik perizinan dan non perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang terdapat pada pemerintahan. Selain itu, perizinan yang berkaitan dengan kegiatan usaha juga merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Dengan demikian penerapan otonomi daerah akan memberikan ruang yang besar bagi setiap daerah untuk mengatur dan mengurus dalam hal pelayanan publiknya, termasuk dalam hal perizinan.

Kegiatan penyelenggaraan perizinan serta non perizinan dengan proses pengelolaan dimulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat merupakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Pada pelayanan terpadu satu pintu, pelimpahan wewenang dilimpahkan pada kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menandatangani izin yang masuk, sehingga hal ini menyebabkan penyederhanaan pelayanan. Latar belakang dari dibentuknya Pelayanan Perizinan Satu Pintu, secara realita tidak semudah yang kita bayangkan, sampai saat ini saja ada beberapa izin yang belum dilimpahkan ke Pelayanan Perizinan Satu Pintu. Untuk memproses perizinan yang diajukan oleh pemohon juga masih melibatkan tim teknis yang dari pegawai

kantor lain, yang akhirnya akan memperlambat proses dari terbitnya izin tersebut atau tidak tercapainya tujuan dari Pelayanan Perizinan Satu Pintu dengan kesimpulan tidak efektif dalam hal pelayanan. Pengaturan penyederhanaan penyelenggaraan di dalam PTSP sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (2)

Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP yang mencakup :

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

Adanya hubungan timbal balik antara penerima dan penyelenggaraan menjadi kunci keberhasilan, dikarenakan pengguna pelayanan menginginkan pelayanan perizinan yang baik, tepat waktu, cepat tanggap dan tidak susah dalam mengurus suatu perizinan sedangkan penyelenggara menginginkan pemberian suatu pelayanan yang efektif untuk pengguna yang sesuai dengan aturan dan prosedur dalam suatu perusahaan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui suatu proses pelayanan dapat berjalan secara efektif maka diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur pada suatu perusahaan untuk sebagai acuan yang jelas dalam menjalankan pelayanan. Dalam penelitian ini, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah telah di turunkan Surat Keputusan Kepala Dinas

Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka tentang Perubahan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka yang berisi “Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Koperasi Usaha Kecil dan Menengah sebagaimana Diktum Kesatu terdiri dari : (1) SOP tentang Pembuatan Perizinan Dengan Retribusi dan Melalui Survey Lapangan; (2) SOP tentang Pembuatan Perizinan Dengan Retribusi dan Tidak Melalui Survey; (3) SOP tentang Pembuatan Perizinan Tanpa Retribusi dan Melalui Survey dan Gangguan; (4) SOP tentang Pembuatan Perizinan Tanpa Retribusi dan Tidak Melalui Survey Lapangan; (5) SOP tentang Penyimpanan Folder Arsip Dokumen Perizinan. (6) SOP tentang Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Pembuatan Izin. (7) SOP tentang Pembinaan dan Pemberdayaan UMKM. (8) SOP tentang Laporan Inventarisasi Data Penilaian Koperasi”.

Adanya penyelenggaraan efektivitas pelayanan dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka masih terdapat beberapa hambatan :

1. Total izin yang di terbitkan pada Tahun 2017 sebanyak 1.412 izin dan yang penyelesaian izin sesuai SOP sebanyak 740 izin sedangkan yang tidak sesuai SOP atau terlambat sebanyak 672 izin.

(Sumber : DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka tanggal 5 Januari 2018)

2. Aplikasi yang digunakan saat ini sudah tidak bisa mengakomodir kebutuhan sistem di perizinan dan tidak tersedia anggaran untuk pengembangan aplikasi perizinan online untuk peningkatan, anggaran yang dibutuhkan untuk pengembangan awal aplikasi sebesar Rp.100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah) yang bersumber dari dana APBD Kab.Bangka. Selain aplikasi yang harus ada Upgrade perangkat komputer dan jaringan karena komputer saat ini yang digunakan sudah lebih dari lima tahun dan sering error. Dana yang dibutuhkan sekitar Rp.200.000.000,- (Dua Ratus Juta Rupiah) untuk pengadaan komputer dan perlengkapan jaringannya. Di Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA-SKPD) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Tahun Anggaran 2018 belum tersedia dana untuk kebutuhan tersebut. Informasi dari TIM Anggaran Kabupaten Bangka akan anggarkan pada Perubahan APBD Tahun Anggaran 2018.
3. TIM teknis masih di OPD teknis contoh untuk proses perizinan IMB untuk tim teknis survey kita masih menggunakan pegawai yang merupakan pegawai aktif di Dinas Perumahan, Pemukiman dan Tata Ruang untuk kajian teknis yang secara TUPOKSI merekapun banyak kerjaan dikantor masing-masing dan pada akhirnya mereka menganggap tugas survey sebagai tugas tambahan, terkendala waktu yang disepakati untuk survey yang mengakibatkan survey telat yang akan berdampak ke izin yang diterbitkan akan telat juga.

4. Di Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA-SKPD) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Tahun Anggaran 2018 tidak tersedia anggaran untuk pengembangan kapasitas dan kompetensi SDM di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka, baru bisa diajukan untuk Tahun Anggaran 2019.

Terkait dengan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul yaitu “Efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka”. Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka menjadi lokasi penelitian dikarenakan menurut peneliti proses perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka masih belum efektif, yang berdampak pada izin terbit yang telat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Bagaimana Efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah untuk menggali informasi mengenai Efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka sebagai bahan penyusunan TAPM dalam rangka memenuhi persyaratan menempuh ujian akhir program Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka.

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Penelitian Teoritis

- a. Menjadi bahan rujukan dan bahan informasi untuk penelitian yang sejenis dan dipergunakan masa yang akan datang
- b. Memperkaya khasanah dan pengetahuan yang tertema bidang kajian profesionalisme yang membahas tentang pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Hasil penelitian ini menjadi masukan dan pedoman proses perizinan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah agar menjadi semakin baik di masa yang akan datang dalam mendukung proses pembelajaran pendidikan karakter yang efektif.

- b. Hasil penelitian ini menjadi bahan informasi dan masukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah guna menggunakan dengan baik.
- c. Hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dalam upaya pengembangan efektivitas pelayanan bidang studinya masing-masing.
- d. Hasil penelitian ini menjadi sumber informasi dalam usaha efektivitas proses perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terkait

Adapun penelitian yang terkait dengan judul Efektivitas Proses Perizinan Satu Pintu sebelumnya telah beberapa kali dilakukanyaitu antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Urmila, dkk pada tahun 2013 yang berjudul Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makasar. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dan standar pelayanan perizinan yang didukung oleh tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dapat dicapai manakala suatu instansi telah menerapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Prima yang telah ditetapkan secara utuh dan menyeluruh, yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas. Perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dan dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai tingkat efektivitas Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dengan indikator yang digunakan menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53 dalam Syaroh dan Widowati, 2018) yaitu 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismayanti pada tahun 2015 yang berjudul Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan upaya pemerintah untuk memperbaiki

iklim investasi guna mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian pada peran usaha mikro, kecil dan menengah. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan efektif agar dapat memacu investasi karena banyaknya potensi yang dimiliki Kabupaten Malang. Berbagai keluhan pelayanan perizinan misalnya mahal, kurang transparannya serta sulitnya prosedur masih sering disampaikan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah, menganalisa dan mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang serta untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Dari data yang dikumpulkan maka peneliti memperoleh hasil sebagai berikut: efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya. Hal ini dibuktikan dengan tidak tercapainya target retribusi dan penurunan jumlah izin terbit pada tahun 2014. Faktor yang mendukung adalah luas wilayah Kabupaten Malang dan adanya wewenang pelimpahan 61 izin dari Bupati. Dan faktor penghambatnya adalah terbatasnya anggaran sosialisasi dan publikasi, tim teknis yang tidak berada dalam satu gedung dan personil yang tidak sesuai kompetensi. Perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah

(DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53 dalam Syaroh dan Widowati, 2018) yaitu 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Haida, Achmad pada tahun 2015 yang berjudul Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. Penelitian ini dilakukan atas dasar keluhan masyarakat umum dan kalangan dunia usaha mengenai proses pelayanan perizinan oleh pemerintah daerah yang terkesan berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Masyarakat sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya hanya untuk mengurus suatu perizinan. Ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan suatu izin yang tidak pasti selesainya yang menyebabkan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih tinggi.

Melihat permasalahan tersebut perlu adanya upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan upaya, pelaksanaan dan faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus permasalahannya adalah (1) Upaya KPP dalam meningkatkan pelayanan perizinan (2) Pelaksanaan pelayanan perizinan di KPP (3) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan perizinan di KPP. Hasil dari penelitian ini adalah upaya yang dilakukan KPP untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan PTSP sudah cukup baik, meskipun ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan, tetapi kendala tersebut masih bisa diminimalisir oleh pegawai KPP. Perbedaan dengan penelitian

ini adalah lokasi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dan dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai tingkat efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dengan indikator yang digunakan menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53 dalam Syaroh dan Widowati, 2018) yaitu 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Maylina Nurwindiarti pada tahun 2016 dengan judul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo adalah kabupaten pertama yang menyelenggarakan pola layanan terpadu pada layanan perizinan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan keterbukaan informasi dan teknologi baru, Badan Pelayanan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo membentuk Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu yang disebut SIPPADU yang berdasarkan jaringan online untuk memfasilitasi dan mempercepat proses layanan. Mendasari pembentukan sistem ini adalah terbatasnya jumlah sumber daya manusia dengan jumlah lisensi yang ditangani. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas SIPPADU dalam meningkatkan pelayanan di BPPT Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif.

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Sidoarjo. Penentuan informan dengan metode snowball sampling. Data

dikumpulkan dengan wawancara mendalam, kemudian dianalisis melalui reduksi data dan kemudian mendapatkan kesimpulan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan pada SIPPADU dapat diakses di mana saja kapan saja baik oleh BPPT internal atau pelamar lisensi. Informasi yang disajikan dalam bentuk informasi pra-layanan, pada saat layanan dan pasca-layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Layanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perizinan di BPPT Sidoarjo.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dan dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai tingkat efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dengan indikator yang digunakan menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53 dalam Syaroh dan Widowati, 2018) yaitu 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Febliany, Imelda., dkk pada tahun 2014 dengan judul Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur yang menyatakan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas PTSP oleh Badan Perijinan dan Penanaman Modal Provinsi Kalimantan Timur terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur dan apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas PTSP. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif.

Fokus dalam penelitian dapat dirinci sebagai berikut : 1).Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu : Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi ; 2). Faktor pendukung dan penghambat terhadap penyerapan investasi : Sarana prasarana dan sumber daya.Teknik analisis data yang akan digunakan adalah analisis data dengan menggunakan model analisis interactive model of analysis, sebagaimana yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyerapan investasi di Provinsi Kalimantan Timur, dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu : (1) Pencapaian Tujuan dapat meningkatkan pengelolaan dan optimalisasi sarana dan prasarana serta sumber (2) Integrasi yang dilaksanakan dengan memenuhi kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan (3) Adaptasi lebih ditekankan pada prosedur perizinan yang lebih sederhana dan tidak berbelit-belit, sehingga diperlukan kemampuan dan keahlian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tersebut agar dilakukan secara professional. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu lokasi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka.

Penelitian terkait dengan judul Efektivitas Proses Perizinan Satu Pintu tercantum juga dalam tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1
Tinjauan Penelitian Terkait

No	Judul dan Tahun	Nama	Metodologi	Kesimpulan	Perbedaan
1.	Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makasar (2013)	Urmila, dkk	kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dan standar pelayanan perizinan yang didukung oleh tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dapat dicapai manakala suatu instansi telah menerapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Prima yang telah ditetapkan secara utuh dan menyeluruh, yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas.	- Lokasi Penelitian (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUK M) Kabupaten Bangka) - Tingkat efektivitas perizinan dengan indikator 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi
2.	Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang (2015)	Ismayanti, Leny	Kualitatif	Lingkungan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena kurangnya tenaga ahli bidang pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang belum menjadi satu antara Kantor Penanaman Modal dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.	- Lokasi Penelitian (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUK M) Kabupaten Bangka) - Indikator: 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi

No	Judul dan Tahun	Nama	Metodologi	Kesimpulan	Perbedaan
3.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (2015)	Haida, Achmad Nur., dkk	Kualitatif	KPP Ko-ta Kediri dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara keseluruhan sudah cukup baik dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat	- Lokasi Penelitian (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUK M) Kabupaten Bangka) - Tingkat efektivitas perizinan dengan indikator 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi
4.	Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo (2016)	Nurwindiarti, Maylina	Kualitatif	Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Sidoarjo.	- Lokasi Penelitian (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUK M) Kabupaten Bangka) - Tingkat efektivitas perizinan dengan indikator 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi

No	Judul dan Tahun	Nama	Metodologi	Kesimpulan	Perbedaan
5.	Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (2014)	Febliany. Imelda	Kualitatif	Faktor pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) yakni adanya pelayanan yang baik dari petugas, adanya fasilitas yang lengkap dan modern, kepedulian masyarakat/pengusaha terhadap informasi atau inovasi baru yang diberikan Badan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah (BKPMDD) serta peningkatan teknologi informasi yang berkaitan dengan akses tentang prosedur pelayanan terpadu. Sedangkan Faktor penghambat, yang terlihat adalah hanya pada kurangnya kelengkapan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh publik, hal ini berarti ada pada masyarakat yang mengurus pelayanan.	- Lokasi Penelitian (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUK M) Kabupaten Bangka)

B. Konsep dan Teori yang digunakan

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya (Steers 1985:87).

Sedangkan menurut Sejathi (2011), efektivitas merupakan “ketepatan, hasil guna, menunjang tujuan”. Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”(Mahmudi, 2005:92). Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109). Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno dalam Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Soejono Soekanto (1986:25) mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectivies* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Emerson Handyaningrat (1985:38) bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sementara itu, Audit Commision dalam Mahsun (2006:180) menyatakan bahwa efektivitas adalah menyediakan jasa-jasa yang benar sehingga memungkinkan pihak yang berwenang untuk mengimplementasikan kebijakan dan tujuannya. Kemudian, Peter Drueker dalam Handoko (2001:7) mengemukakan efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (doing the right things).

Mahsun (2006:182) menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (spending wisely).

Dunn (2000:429) menerangkan bahwa efektivitas (effectiveness) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas telaris, selalu diukur dari unit produksi atau layanan atau nilai moneternya. Selanjutnya, Dunn(2000:601) menambahkan bahwa efektivitas merupakan kreteria evaluasi yang mempertanyakan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.

Memaknai efektivitas setiap orang memberi arti yang berbeda sesuai sudut pandang dan kepentingan masing-masing dalam kamus bahasa indonesia Mulyasa (dalam Mirawaty: 2010: 6) dikemukakan bahwa ; “efektif berarti dan efeknya (akibatnya, pengaruhnya dan kesannya) manjur atau

mujarab, dapat membawa hasil”, jadi efektivitas adalah adanya keseuaian antara orang yang melakukan tugas, dengan sasaran yang dituju.

Efektivitas dalam pengertian secara umum adalah : “kemampuan berdaya guna dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan sehingga menghasilkan hasil guna (*efisien*) yang maksimal”.

Memaknai efektivitas setiap orang memberi arti yang berbeda sesuai sudut pandang dan kepentingan masing-masing dalam kamus bahasa Indonesia Mulyasa (dalam Mirawaty: 2010: 6) dikemukakan bahwa ; “efektif berarti dan efeknya (akibatnya, pengaruhnya dan kesannya) manjur atau mujarab, dapat membawa hasil”, jadi efektivitas adalah adanya keseuaian antara orang yang melakukan tugas, dengan sasaran yang dituju. Sedangkan Menurut Desy Anwar efek adalah “ akibat pengaruh kesan yang timbul pada pikiran, penonton, pendengar, pembaca, dan sebagainya (sesudah mendengar atau melihat sesuatu) ; Sedangkan efektif (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) Manjur atau mujarab, (tentang efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu program obat) dapat membawa hasil, berhasil guna (tentang usaha, tindakan) hal ini berlakunya (tentang undang-undang, peraturan)”.

Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan. Output yang dihasilkan dari sudut organisasi sektor publik lebih banyak bersifat output tidak terwujud (*intangible*) yang tidak mudah dikuantifikasi, sehingga pengukuran efektifitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas dikarenakan pencapaian hasil (*outcome*) sering tidak bisa diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dapat diketahui dalam jangka panjang setelah program berakhir, sehingga

ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif dalam bentuk pernyataan saja.

Didalam manajemen kinerja yang berbasis *outcome* maka pencapaian efektivitas merupakan fokus terpenting dimana untuk mencapai efektivitas organisasi harus efisien meskipun organisasi yang efisien belum tentu efektif. Sedangkan efisien merupakan perbandingan antara output dengan input. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan output tertentu dengan input serendah rendahnya, atau dengan input tertentu mampu menghasilkan output sebesar-besarnya. Berpijak dari konsep tersebut diatas maka indikator kinerja dapat dilihat dari aspek input, output dan outcome. Indikator input/masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran (*output*). Indikator yang dipergunakan berupa dana, SDM, informasi, kebijakan, peraturan dan sebagainya. Indikator output adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik, dan non fisik. Sedangkan indikator outcome adalah sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).

Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan. Output yang dihasilkan organisasi sektor publik lebih banyak bersifat output tidak terwujud (*intangible*) yang tidak mudah dikuantifikasi, sehingga pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas dikarenakan pencapaian hasil (*outcome*) sering tidak bisa diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dapat diketahui dalam jangka panjang setelah program berakhir, sehingga

ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif dalam bentuk pernyataan saja.

Didalam manajemen kinerja yang berbasis *outcome* maka pencapaian efektivitas merupakan fokus terpenting dimana untuk mencapai efektivitas organisasi harus efisien meskipun organisasi yang efisien belum tentu efektif. Sedangkan efisien merupakan perbandingan antara output dengan input. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan output tertentu dengan input serendah rendahnya, atau dengan input tertentu mampu menghasilkan output sebesar-besarnya. Berpijak dari konsep tersebut diatas maka indikator kinerja dapat dilihat dari aspek input, output dan outcome. Indikator input/masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran (*output*). Indikator yang dipergunakan berupa dana, SDM, informasi, kebijakan, peraturan dan sebagainya. Indikator output adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik, dan non fisik. Sedangkan indikator outcome adalah sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).

Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (dikutip Setiawan, 2012), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas yaitu :

- a. Pendekatan sumber (*resource approach*). Yakni mengukur efektivitas dari input.
- b. Pendekatan proses (*process approach*). Adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program.

- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*). Dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*).

Indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Steers (Yudhaningsih, 2011: 21) meliputi:

- a. Kemampuan Menyesuaikan Diri. Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Hal ini sesuai pendapat Ricard M. Steers yang menyatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap organisasi yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Prestasi Kerja. Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu mengacu (Hasibuan dalam Yudhaningsih, 2011: 21). Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah hasil yang dicapai pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mutu dan sasaran serta batas waktu yang telah ditentukan. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur merupakan cara untuk suatu organisasi menyusun orang-orangnya

untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian pekerjaan. Sedangkan teknologi merupakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

- c. Kepuasan Kerja. Pendapat lain kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi (Steers, Yudhaningsih, 2011: 21). Menurut Handoko (Yudhaningsih, 2011: 21) kepuasan kerja suatu keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dimata karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka.

Menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53 dalam Syaroh dan Widowati, 2018) mengemukakan bahwa ukuran efektivitas mencakup sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Dalam menentukan sebuah tujuan yang baik harus mengandung unsur-unsur SMART (Specific, measurable, Achievable, realistic, timebound). Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari sub indikator, yaitu memiliki hasil yang dapat diukur dan sasaran yang merupakan target kongkret, memiliki sumber daya yang mendukung, dan memiliki periode waktu tertentu.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dan komunikasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

Dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat, yang mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan yang diharapkan. Efektivitas mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang sudah ditentukan, serta waktu. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai pengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan menurut teori yang disampaikan oleh Richard M. Steers. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah karena keseluruhan indikator efektivitas dalam teori ini sesuai dengan fokus penelitian yang peneliti lakukan dibandingkan dengan teori-teori lain dimana peneliti nilai lebih cocok apabila digunakan untuk mengukur efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai diperlukan adanya beberapa faktor yang dapat menunjang pelaksanaan komunikasi segala aktivitas yang ada di dalam lingkungan organisasi maupun di luar lingkungan organisasi dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, teratur dan terarah sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, pegawai harus dapat meningkatkan efektivitas kerja yang optimal.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, maka peneliti akan menguraikan beberapa faktor dalam meningkatkan efektivitas tersebut.

- 1) Membuat keputusan. Semua keputusan yang menyangkut rangkaian keputusan yang lain seperti bagaimana cara penyelesaian, siapa yang terlibat dalam mengambil keputusan dan alternatif atas sesuatu yang ditimbang tepatnya keputusan ini membantu kita mengambil langkah yang tepat.
- 2) Menetapkan tujuan. Tujuan adalah inti perencanaan baik untuk jangka panjang, menengah atau pendek. Tujuan ini hendaknya dapat dicapai, tetapkan tujuan jangka pendek yang menantang namun pantas untuk mencapai tujuan utama.
- 3) Membangun kerja tim. Agar tim bekerja, beberapa tugas dikerjakan secara bersama-sama. Peran pimpinan adalah membangun sebuah tim yang berpikir dan bertindak bersama dengan kepentingan pribadi untuk mencapai tujuan.

- 4) Memimpin diskusi. Diskusi memungkinkan setiap pihak baik pimpinan maupun pegawai dapat saling berbagi ide atau pandangan. Dengan memimpinya kita bisa membuat pembicaraan mengenai apa yang dipermasalahkan.
- 5) Menggunakan rapat. Rapat sering kali diadakan tanpa tujuan. Oleh karena itu pastikan rapat mempunyai tujuan yang jelas agar tidak membuang waktu, tidak perlu mengadakan rapat hanya untuk memecahkan keputusan.
- 6) Menganalisa masalah. Masalah adalah sesuatu yang sering dibatasi teka-teki hal yang rumit. Dengan bersikap baik dan menganalisa masalahnya kita dapat mengatasi semua hambatan dan menemukan solusinya.
- 7) Memberi dukungan. Kepercayaan sukar dibangun tetapi mudah dihilangkan, hal ini terjadi karena setiap orang pada dasarnya tidak percaya kepada orang lain. Sebagai pemimpin kita harus berusaha dan memelihara kepercayaan dengan menunjukkan kesetiaan dan memberi dukungan atas setiap pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan.

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan efektivitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Tugas bawahan dapat berjalan dengan baik apabila dilakukan pemberitahuan (komunikasi) tentang pendelegasian tugas/tanggung jawab serta adanya evaluasi kerja dari pimpinan. Ada empat faktor yang

mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Steers yang dikutip Sutrisno (2010: 148) , yaitu :

- 1) **Karakteristik Organisasi.** Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran.
- 2) **Karakteristik Lingkungan.** Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas, keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.
- 3) **Karakteristik Pekerja.** Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat

berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.

- 4) **Karakteristik Praktek Manajemen.** Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja adalah karakteristik organisasi, karakteristik pekerja, karakteristik lingkungan dan karakteristik praktek manajemen.

Menurut Yudhaningsih (2011: 41) ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya efektivitas kerja, adalah sebagai berikut.

1. **Karakteristik Organisasi.** Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur merupakan cara untuk suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian pekerjaan. Teknologi merupakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.
2. **Karakteristik Lingkungan.** Lingkungan mencakup dua aspek yang berhubungan yaitu lingkungan intern dan ekstern. Lingkungan intern

dikenal dengan iklim organisasi yang meliputi atribut lingkungan kerja seperti kepuasan dan prestasi. Lingkungan ekstern menyangkut kekuatan yang timbul diluar batas organisasi yang mempengaruhi tindakan dalam organisasi seperti adanya peraturan pemerintah.

3. **Karakteristik Pekerja.** Pekerja mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda sehingga akan menyebabkan perbedaan perilaku antara orang satu dengan orang lain. Prestasi merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, sebab meskipun teknologi yang dipergunakan canggih jika tanpa prestasi tidak ada gunanya.
4. **Kebijakan dan Praktek Manajemen.** Manajer memegang peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan. Sehingga manajer berkewajiban menjamin struktur organisasi konsisten dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada. Selain itu manajer juga bertanggungjawab untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas sehingga dapat memuaskan kebutuhan pekerja dan tujuan pribadinya dalam mengejar sasaran organisasi.

3. Kriteria Efektivitas Kerja

Dari beberapa kriteria yang telah disebutkan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) **Kriteria manfaat.** Untuk kriteria ini digunakan indikator efektifitas dan kualitas kehidupan kerja. Efektifitas menggunakan indikator:

- a. Peningkatan partisipasi kerja. Partisipasi adalah keterlibatan emosi dan mental pegawai dalam situasi kelompok yang menggiatkan mereka untuk menyumbang pada tujuan kelompok serta bertanggungjawab terhadap hal tersebut. Berpartisipasi berarti melibatkan diri baik dari segi fisik maupun psikis. Karena itu, pegawai yang berpartisipasi dalam kegiatan akan terlihat dari perilaku pegawai tersebut. Pegawai yang mempunyai partisipasi yang tinggi akan nampak dalam perilakunya yaitu aktivitas kerja yang kreatif dan semangat kerja yang tinggi. Sedangkan bagi pimpinan, partisipasinya terlihat dari aktivitas dalam memberikan informasi, penjelasan petunjuk kerja, empati, dan simpati kepada bawahannya". Dari pendapat tersebut jelas bahwa partisipasi kerja menuntut seseorang untuk kreatif dan bersemangat tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya.
- b. Penurunan absensi karyawan. Absensi karyawan atau pegawai adalah kehadiran atau ketidakhadiran pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
- c. Penurunan rotasi tenaga kerja. Rotasi tenaga kerja disebut juga tingkat perputaran tenaga kerja. Rotasi tenaga kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Bagi pegawai yang sudah merasa cocok dengan jenis pekerjaan tertentu, dapat merasakan ketidakpuasan jika harus mengalami rotasi, karena harus menyesuaikan dengan pekerjaan

barunya. Bila rotasi dikehendaki oleh pegawai, lebih dikarenakan pegawai merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Adanya rasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, maka rotasi tenaga kerja dapat mempengaruhi efektivitas kerja pegawai.

Sedangkan indikator kualitas kerja, antara lain :

- a. Peningkatan prestasi kerja. Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Prestasi kerja merupakan hasil dari pelaksanaan pekerjaan yang dapat dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas. Untuk dapat mengetahui prestasi kerja pegawai makadilakukan penilaian. Penilaian prestasi kerja adalah “suatu proses penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan pemimpin birokrasi secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya”. Dengan demikian, penilaian prestasi kerja pegawai dilakukan oleh pimpinannya. Karena itu, untuk dapat mengetahui prestasi kerja pegawai dapat diketahui dari hasil penilaian yang dilakukan oleh pimpinan.
- b. Peningkatan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang dirasakan pegawai tentang diri atau pekerjaannya. Kepuasan kerja tersebut didukung oleh banyak faktor seperti upah, kesempatan berkarir, kepemimpinan, dan banyak hal lain. Kepuasan kerja akan diperoleh pegawai bila berbagai hal tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan yang tentunya disesuaikan

dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat diukur melalui berbagai cara.

c. Penurunan stres. Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja dapat dilihat dari simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Akibat stress secara psikis dapat dilihat dari adanya ketidakpuasan kerja, depresi, kelelahan, kemurungan, dan kurang bersemangat. Dari perilaku, akibat stress dapat dilihat dari kinerja rendah, naiknya tingkat kecelakaan kerja, salah mengambil keputusan, tingkat absensi yang tinggi, dan agresi di tempat kerja.

d. Penurunan jumlah kecelakaan kerja dan karyawan sakit. Kecelakaan kerja merupakan resiko dari pelaksanaan suatu pekerjaan. Kecelakaan kerja berkaitan dengan keselamatan kerja pegawai. Keselamatan kerja menunjukkan kondisi yang aman atau selamat dari penderitaan, kerusakan atau kerugian di tempat kerja. Keselamatan kerja sering dalam lingkungan pekerjaan disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor yang dapat menjadi penyebab kecelakaan kerja dapat berasal dari manusia atau sarana kerja. Faktor yang berasal dari manusia dikarenakan rendahnya konsentrasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sehingga menimbulkan kelalaian dalam bekerja. Hal ini disebabkan oleh

berbagai hal yang dapat berkaitan pula dengan kepuasan kerja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi jumlah kecelakaan kerja maka semakin tidak efektif pelaksanaan pekerjaan. Sebaliknya bila sedikit tingkat kecelakaan kerja maka semakin efektif pelaksanaan kerja. Penurunan jumlah karyawan sakit. Kesehatan kerja menunjukkan pada kondisi yang bebas dari gangguan fisik, mental, emosi atau rasa sakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Gangguan-gangguan yang muncul dalam lingkungan kerja dapat menimbulkan terganggunya kesehatan pegawai. Semakin tinggi gangguan yang muncul, maka semakin banyak karyawan yang sakit. Sebaliknya, semakin rendah gangguan di lingkungan kerja akan menjadikan semakin jarang pegawai atau karyawan yang sakit. Keadaan karyawan yang sakit dapat mempengaruhi pelaksanaan kerja, sehingga dapat mengganggu tercapainya efektivitas kerja pegawai.

- 2) Kriteria biaya. Untuk manajemen sumber daya manusia berbagai indikator yang digunakan untuk membiayai suatu kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia. Apabila kriteria manfaat pada umumnya untuk diterapkan pada kegiatan personalia secara keseluruhan, maka kriteria biaya yang sesuai untuk kegiatan keamanan dan kesehatan dalam bentuk biaya pelatihan, supervisi, pembelian peralatan, penanganan, pemindahan sumber daya dan sebagainya. Setelah kriteria biaya dan kriteria manfaat relevan dan sesuai dengan yang ditentukan, berbagai biaya dan manfaat tersebut dibandingkan dan

pembandingan tersebut sebaiknya dilakukan dalam bentuk nilai uang. Menurut model dimensi waktu, kriteria efektivitas secara khas dinyatakan dalam ukuran jangka pendek. Kriteria jangka pendek adalah kriteria untuk menunjukkan hasil tindakan yang mencakup waktu satu tahun atau kurang.

Dari beberapa kriteria yang telah disebutkan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Produksi. Produksi menggambarkan kemampuan birokrasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.
- b) Efisiensi. Efisiensi merupakan angka perbandingan (rasio) antara input dan output.
- c) Kepuasan. Kepuasan menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi memenuhi kebutuhan para pegawainya. Ukuran kepuasan meliputi sikap pegawai, pergantian pegawai (*turn over*), kemangkiran, keterlambatan, dan keluhan.
- d) Adaptasi. Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan intern dan ekstern.
- e) Perkembangan. Organisasi mampu mengembangkan usahanya agar dapat hidup terus(*survive*).

4. Indikator Efektivitas Kerja

Richard dan M. Steers (1980) dalam Yudhaningsih (2011: 41) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur efektivitas kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. **Kemampuan Menyesuaikan Diri.** Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat memenuhi kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap organisasi yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai.
2. **Prestasi Kerja.** Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Prestasi kerja adalah hasil yang dicapai pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mutu dan sasaran serta batas waktu yang telah ditentukan. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur merupakan cara untuk suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian pekerjaan. Sedangkan teknologi merupakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.
3. **Kepuasan Kerja.** Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Pendapat lain kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas

peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Kepuasan kerja suatu keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dimata karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka.

5. Ukuran Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (1978:77), yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang akan dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasaran, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

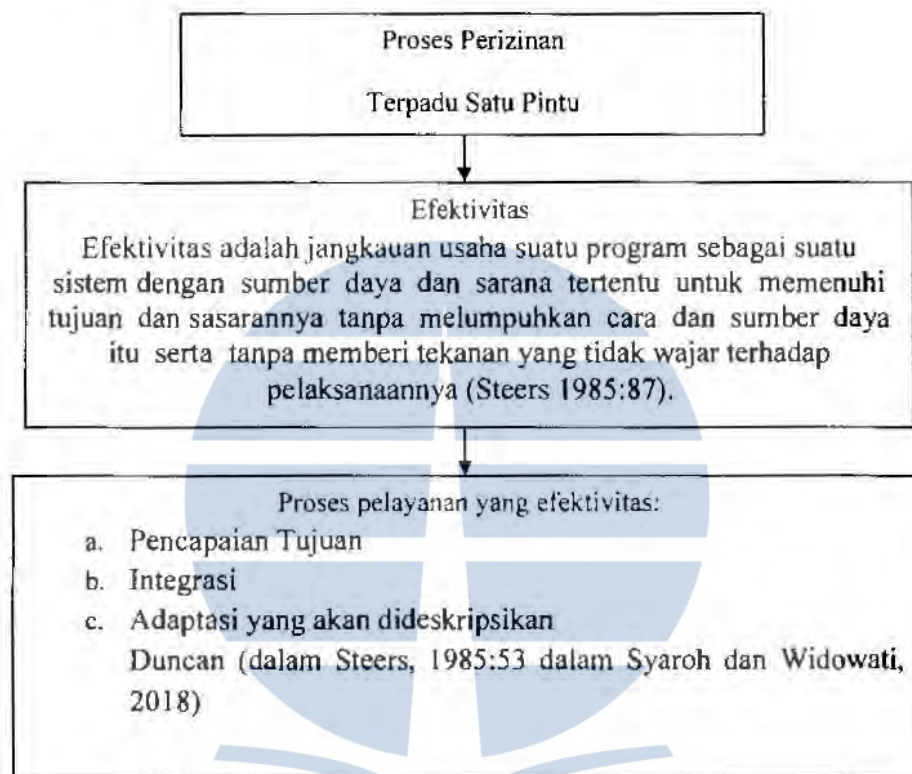
6. Aspek-Aspek Efektivitas Kinerja

Berikut ini merupakan aspek-aspek yang dinilai berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam sebuah organisasi atau perusahaan menurut Daft (1989), yakni:

- a. Keterampilan kerja
- b. Peningkatan prestasi kerja
- c. Kemampuan berkompetisi
- d. Kemampuan beradaptasi

C. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran ini akan dijelaskan mengenai alur berpikir yang digunakan di dalam penelitian ini. Berikut adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Dari gambar diatas diperoleh uraian bahwasanya Pelayanan Publik Perizinan Terpadu Satu PintuDinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) mempengaruhi efektivitas untuk mengembangkan kontribusi terhadap tujuan organisasi agar program-program yang terdapat pada organisasi tersebut dapat berjalan secara efektif.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Istilah deskriptif berasal dari bahasa Inggris *to describe* yang berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal (Arikunto, 2010:3). Menurut Kirk dan Miller (Moleong, 2011:4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Pendekatan yang digunakan ini adalah penelitian survey. Penelitian survey merupakan salah satu bentuk penelitian deskriptif, yang memaparkan apa yang terdapat atau terjadi dalam sebuah kancan, lapangan, atau wilayah tertentu. Data yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenis, sifat, atau kondisinya. Setelah datanya lengkap, kemudian dibuat kesimpulan (Arikunto, 2010:3). Dengan demikian, penelitian yang dilakukan secara survey berdasarkan metode deskriptif dapat diketahui Efektivitas Proses Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka.

B. Cara Menentukan Informan

Informan adalah orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Sugiono, 2011:85). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2016 :

218-219).Informan ini di butuhkan untuk mengetahui kondisi yang sesuai dengan Fenomena Efektivitas Proses Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan Purposive Sampling, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian (Bungin, 2007:107).

Menurut Arikunto (2010:183) pemilihan sampel secara *purposive* pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

- a) Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
- b) Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (*keysubjectis*).
- c) Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

C. Subjek Penelitian

Informan penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah

1. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka yaitu Bapak Syafarudin.
2. Kepala Bidang Perizinan
3. Kepala Seksi Perizinan Usaha
4. Kepala Seksi Perizinan Non Usaha
5. Kepala Seksi Survey

Responden adalah 15 orang yang pernah mengurus izin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangkayang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian yaitu dari PT Rejo Sukses Abadi, tenaga kesehatan (Rumah Sakit Medika Stania), CV Mandiri Jaya, PT Tanjung Pesona, Klinik Bunda- Ade

, Agen Perjalanan Wisata Bela Wisata, tenaga kesehatan (Apotik Sehat'), Usaha Dagang Dwi wama (Sumiati), Perorangan, PT Cakra, Hotel Novilla, tenaga kesehatan (Dokter Ery), Restoran Kualo, Usaha Taman Rekreasi Pemandian Air Panas Pemali, Cafe Tung Tau dan Usaha Peternakan Bandung.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2009:225) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara

1. Teknik Observasi (pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan (Subagyo 1997). Teknik ini dilakukan untuk mengetahui Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka..

2. Teknik Wawancara (interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong 2009). Teknik ini dilakukan untuk mengetahui Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono 2009). Dokumen yang ditunjukkan dalam hal ini adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

E. Definisi Operasional

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno dalam Handayani S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

2. Pelayanan Publik

Menurut Murniati (2009: 44) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya terbagi menjadi dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik organisasi masyarakat maupun organisasi negara. Pelayanan dapat berbentuk barang nyata, seperti pengurusan KTP, IMB, kartu keluarga, ijin usaha, surat kematian, akte jual beli tanah, dan sebagainya. Sedangkan layanan yang tidak nyata berupa jasa, seperti halnya pemberian informasi (Murniati, 2009:44).

3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengaturan penyederhanaan penyelenggaraan di dalam PTSP sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (2) Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP yang mencakup :

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

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama dalam mengumpulkan data dan menginterpretasikan data dengan dibimbing oleh pedoman wawancara dan pedoman observasi. Dengan mengadakan observasi dan wawancara mendalam dapat memahami makna interaksi sosial, mendalami perasaan dan nilai-nilai yang tergambar dalam ucapan dan perilaku responden.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi SKPD

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka merupakan unsur pendukung tugas Bupati dalam urusan Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Koperasi Usaha Kecil Menengah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bangka Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Tipe A Kabupaten Bangka mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan, membina, mengoordinasikan, merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyelenggarakan promosi potensi daerah, kerjasama penanaman modal, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);

- b. Melakukan pembinaan, pemberdayaan, pengembangan penanaman modal, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), pengembangan potensi dan peluang Daerah;
- c. Menyelenggarakan pelayanan perizinan/non perizinan yang merupakan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah maupun pelayanan perizinan/non perizinan yang didelegasikan kewenangannya oleh Bupati kepada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;
- d. Menyelenggarakan pelaksanaan urusan otomasi pengolahan data, pelaporan dan pengarsipan dokumen, sistem informatika untuk pelayanan investasi, perizinan/non perizinan, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);
- e. Menyelenggarakan pengelolaan kegiatan bimbingan, penyuluhan dan pelatihan pelayanan perizinan/non perizinan, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);
- f. Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian pelayanan perizinan/non perizinan, penanaman modal asing/penanaman modal dalam negeri, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);
- g. Menyelenggarakan analisa hukum, pengaduan dan kepuasan masyarakat di bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan/Non Perizinan, Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah terdiri dari :

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin pelaksanaan tugas, membantu Bupati dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu koperasi usaha kecil dan menengah.

b. Sekretariat

Sekretariat adalah unsur pembantu Kepala Dinas yang dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan urusan surat menyurat, rumah tangga, barang, perlengkapan, keprotokolan, urusan umum dan kepegawaian, keuangan, perencanaan dan pelaporan, hubungan masyarakat, informasi.

Sekretariat terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
- 2) Sub Bagian Keuangan
- 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

c. Bidang Pelayanan Perizinan

Bidang Pelayanan Perizinan adalah unsur pembantu Kepala Dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Bidang Pelayanan dan Perizinan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan pelayanan perizinan satu pintu serta survey lapangan di Bidang Pelayanan Perizinan.

Bidang Pelayanan Perizinan terdiri dari :

- 1) Seksi Perizinan Umum;
- 2) Seksi Perizinan Usaha;
- 3) Seksi Survey dan Pengaduan

d. Bidang Penanaman Modal

Bidang Penanaman Modal adalah unsur pembantu Kepala Dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyiapkan perumusan kebijakan operasional, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan serta membina pelaksanaan tugas di bidang Penanaman Modal.

Bidang Penanaman Modal terdiri dari :

- 1) Seksi Promosi dan Kerjasama Investasi
- 2) Seksi Pemberdayaan, Pengawasan dan Pengendalian Investasi
- 3) Seksi Pengembangan Potensi dan Peluang Investasi

e. Bidang Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

Bidang Koperasi Usaha Kecil dan Menengah adalah unsur pembantu Kepala Dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyiapkan perumusan kebijakan operasional, mengkoordinasikan, melaksanakan, mengendalikan, mengawasi serta membina pelaksanaan tugas di Bidang Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

Bidang Koperasi Usaha Kecil dan Menengah terdiri dari :

- 1) Seksi Koperasi
- 2) Seksi Usaha Kecil dan Menengah.

3) Seksi Pembiayaan dan Promosi Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

f. Bidang Data dan Informasi

Bidang Data dan Informasi adalah unsur pembantu Kepala Dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

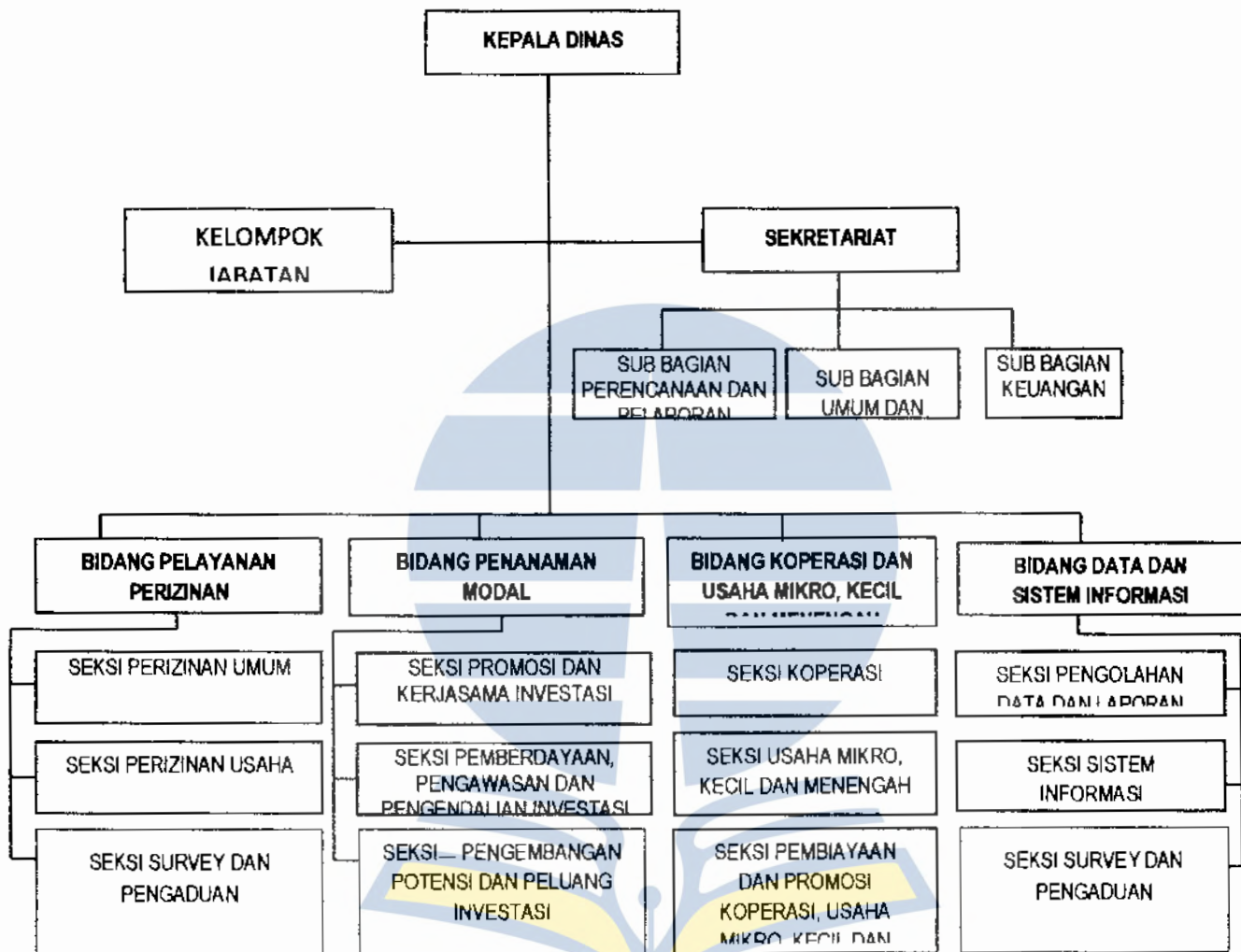
Bidang Data dan Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyiapkan perumusan kebijakan operasional, mengkoordinasikan, melaksanakan, mengendalikan, mengawasi serta membina pelaksanaan tugas di Bidang Data dan Informasi

Bidang Data dan Informasi terdiri dari :

- 1) Seksi Pengolahan Data dan Laporan
- 2) Seksi Sistem Informasi
- 3) Seksi Publikasi Informasi



Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan organisasi ini dapat terlihat pada struktur sebagai berikut :



Gambar 4.1

**Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 dan
Peraturan Bupati Bangka Nomor 58 Tahun 2016**

2. Sumber Daya SKPD

Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka didukung oleh sumberdaya manusia aparatur serta sarana dan prasarana kerja berupa aset bergerak maupun aset tak bergerak.

Sumber daya manusia aparatur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka per 31 Januari 2017 tercatat sebanyak 60 (enam puluh) orang, terdiri dari 41 (empat puluh satu) orang PNS dan 19 (sembilan belas) orang tenaga kontrak.

Komposisi PNS berdasarkan jenjang pendidikan, pangkat dan golongan serta jabatan struktural dan fungsional di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka per 31 Januari 2017 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Komposisi PNS Berdasarkan Pendidikan, Pangkat dan Golongan serta Jabatan Struktural dan Fungsional di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Bangka per 31 Januari 2017

Pendidikan	Pangkat dan Golongan				Jumlah	Jabatan Struktural dan Fungsional	Jumlah
	I	II	III	IV			
						Struktural :	21
SD	-	-	-	-	-	a. Ess. II	1
SLTP	-	-	-	-	-	b. Ess. III	5
SLTA	-	10	1	-	11	c. Ess. IV	15
Diploma	-	2	2	-	4	d. Ess. V	-
Strata 1	-	-	21	3	24	e. Non Ess.	19
Strata 2	-	-	1	1	2	Fungsional :	1
Total	-	12	25	4	41	Total	41

Sumber Data : Sekretariat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Komposisi tenaga kontrak berdasarkan pendidikan dan jabatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan, Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangkaper 31 Januari 2017 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2

**Komposisi Tenaga Kontrak Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan
di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu,
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
Kabupaten Bangka per 31 Januari 2017**

Nama Jabatan	Jenjang Pendidikan						Jumlah (orang)
	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Strata 1	Strata 2	
Operator Komputer	-	-	5	-	3	-	8
Petugas Ekspedisi	-	-	-	-	1	-	1
Petugas Adm . Pemerintahan	-	-	2	-	1	-	3
Front Office (FO)	-	-	-	-	1	-	1
Petugas Kebersihan	-	1	1	-	-	-	2
Penjaga Malam	-	-	1	-	-	-	1
Sopir	-	-	-	2	1	-	3
Total	-	1	9	2	7	-	19

Sumber Data : Sekretariat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Jumlah PNS yang telah mengikuti Diklat Struktural di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangkaper 31 Januari 2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Jumlah PNS yang telah mengikuti Diklat Struktural

No.	Nama Diklat	Jumlah (orang)
1	Diklatpim Tingkat I	-
2	Diklatpim Tingkat II	1
3	Diklatpim Tingkat III	7
4	Diklatpim Tingkat IV	9
5	SPADA	-
6	ADUMLA	3
7	ADUM	6
	Jumlah	26

Sumber Data : Sekretariat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu,
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Berdasarkan Peraturan Bupati Bangka Nomor 50 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bangka Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Perizinan Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Daerah dinyatakan bahwa Bupati mendelegasikan kewenangan penerbitan perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka dalam rangka pelaksanaan pelayanan terpadu yang meliputi 11 bidang dan 47 jenis izin ;

A. Bidang Kesehatan, yaitu :

1. Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum;
 - a) Rumah Sakit Kelas C;
 - b) Rumah Sakit Kelas D; dan
 - c) Rumah Sakit Kelas D Pratama.

2. Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus;
 - a) Rumah Sakit Kelas C.
3. Izin Operasional Rumah Sakit Umum;
 - a) Rumah Sakit Kelas C;
 - b) Rumah Sakit Kelas D; dan
 - c) Rumah Sakit Kelas D Pratama.
4. Izin Operasional Rumah Sakit Khusus;
 - a) Rumah Sakit Kelas C.
5. Izin Mendirikan Klinik;
 - a) Klinik Pratama; dan
 - b) Klinik Utama.
6. Izin Operasional Klinik;
 - a) Klinik Pratama; dan
 - b) Klinik Utama.
7. Izin Operasional Optik;
 - a) Optik Mata; dan
 - b) Optik Telinga.
8. Izin Apotik;
9. SIO Battra (Pengobatan Tradisional);
10. Izin Pedagang Eceran Obat;
11. Izin Pedagang Eceran Alat Kesehatan;
12. Izin Tenaga Medis;
 - a) Praktek Dokter;
 - b) Praktek Gigi;

c) Praktek Spesialis; dan

d) Praktek Gigi Spesialis.

13. Izin Praktek Psikologis Klinis;

14. Izin Praktek Perawat;

15. Izin Praktek Bidan;

16. Izin Praktek Apoteker;

17. Izin Praktek Tenaga Gizi;

18. Izin Tenaga Keterampilan Medis;

a) Praktek Fisioterapis;

b) Praktek Akupasi Terapis;

c) Praktek Terapis Wicara; dan

d) Praktek Akupuntur.

B. Bidang Pekerjaan Umum, yaitu :

1. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);

2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

C. Bidang Perindustrian dan Perdagangan, yaitu :

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU);

2. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);

3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);

4. Izin Usaha Industri/Tanda Daftar Industri (IUI / TDI);

5. Tanda Daftar Gudang (TDG);

6. Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol;

D. Bidang Perhubungan, yaitu :

1. Izin Trayek;

2. Izin Penyelenggaraan Angkutan Barang Khusus dan/atau Alat Berat;

E. Bidang Lingkungan Hidup, yaitu :

1. Izin Gangguan (HO);
2. Izin Pembuangan Air Limbah ke Sumber Air;
3. Izin Pemanfaatan Air Limbah ke Tanah untuk Aplikasi pada Tanah;

F. Bidang Kebudayaan dan Pariwisata atau Usaha Kepariwisataaan, yaitu :

1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata;

a) Bidang Usaha Jasa Perjalanan Wisata meliputi :

- 1) Biro Perjalanan Wisata; dan
- 2) Agen Perjalanan Wisata.

b) Bidang Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi meliputi :

- 1) Gelanggang Olahraga yang meliputi Sub Jenis Usaha Lapangan Golf, Rumah Bilyard, Gelanggang Renang, Lapangan Tenis, Lapangan Futsal, Lapangan Bulutangkis dan Bowling;
- 2) Gelanggang Seni yang meliputi Sub Jenis Usaha Sanggar Seni, Gelar Seni, Gedung Pertunjukan Seni;
- 3) Arena Permainan;
- 4) Hiburan Malam yang meliputi Sub Jenis Usaha Klub Malam, Diskotik dan PUB;
- 5) Panti Pijat;
- 6) Taman Rekreasi yang meliputi Sub Jenis Usaha Taman Rekreasi dan Taman Bertema;
- 7) Karaoke; dan

8) Jasa Impresariat/Promotor.

c) Bidang Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif,

Konferensi dan Pameran meliputi :

- 1) Pertemuan;
- 2) Perjalanan Insentif;
- 3) Konferensi; dan
- 4) Pameran.

d) Bidang Usaha Wisata Tirta meliputi :

- 1) Wisata Bahari yang meliputi Sub Jenis Usaha Wisata Selam, Perahu Layar, Memancing, Selancar, Dermaga Bahari; dan
- 2) Wisata Sungai, Danau dan Waduk meliputi Sub Jenis Usaha Arum Jeram dan Dayung.

e) Bidang Usaha Pramuwisata;

f) Bidang Usaha Kawasan Pariwisata;

g) Bidang Usaha Jasa Konsultan Pariwisata;

h) Bidang Usaha Jasa Informasi Pariwisata;

i) Bidang Usaha SPA;

j) Bidang Usaha Penyediaan Akomodasi meliputi :

- 1) Hotel Berbintang dan Hotel Non Bintang;
- 2) Bumi Perkemahan;
- 3) Persinggahan Karavan;
- 4) Villa;
- 5) Pondok Wisata;

6) Akomondasi Lain (Motel, Resort dan Sub Jenis Lainnya dari Jenis Akomondasi Lain yang ditetapkan Bupati).

k) Bidang Usaha Jasa Makanan dan Minuman meliputi :

- 1) Restoran;
- 2) Rumah Makan;
- 3) Kafe;
- 4) Jasa Boga;
- 5) Bar/Rumah Minuman;
- 6) Pusat Penjualan Makanan;
- 7) Jenis Usaha Lain Bidang Usaha Jasa Makanan dan Minuman yang ditetapkan oleh Bupati.

2. Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;

G. Bidang Pertanian, yaitu :

1. Izin Lokasi/Keterangan Lokasi seluas ≤ 50 Ha;
2. Izin Pembukaan Tanah Negara;

H. Bidang Peternakan, yaitu :

1. Izin Usaha Peternakan;
2. Izin Rumah Pemotongan Hewan;

I. Bidang Pendapatan, yaitu :

1. Izin Reklame;
2. Izin Pengumpulan dan Pengiriman Logam Tua dan Barang Bekas;

J. Bidang Perikanan, yaitu :

1. Izin Usaha Perikanan (IUP) Budidaya;
 - a) Usaha Budidaya Air Tawar;

- b) Usaha Budidaya Air Payau; dan
- c) Usaha Pengangkutan Hasil Budidaya.

K. Bidang Penanaman Modal, yaitu :

1. Izin Prinsip Penanaman Modal;
2. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
3. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
4. Izin Usaha Penanaman Modal;
5. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal;
6. Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal;
7. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger).

1. Kinerja Pelayanan SKPD

Kinerja Pelayanan SKPD Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka adalah :

- a. Memberikan Layanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Kegiatan Penanaman Modal;
- b. Memberikan Layanan pemanfaatan teknologi informatika untuk investasi dan perizinan dan non perizinan;
- c. Memberikan layanan informasi tentang data potensi dan peluang investasi serta aturan dan prosedur penanaman modal kepada calon investor;
- d. Memberikan Layanan penyuluhan, pengaduan perizinan dan non perizinan.
- c. Memberikan pembinaan, pengawasan dan pengendalian dalam pelaksanaan penanaman modal di daerah;
- f. Memberikan pembinaan, pengawasan dan penghargaan Koperasi berprestasi;

- g. Melakukan Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan mengenai Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;
- h. Melakukan pengembangan sistem pendukung usaha bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka merupakan salah satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah dalam mendukung tugas Bupati pada urusan Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Bangka melalui Sekretaris Daerah.

Visi dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka adalah :

"Terwujudnya DINPMP2KUKM sebagai Institusi Pelayanan Perizinan Terpadu dan Wadah Penggali Investasi Penanaman Modal Daerah serta memanfaatkan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pelayanan yang Bersih, Tertib, Transparan dan Efesien"

Dalam upaya menuju visi diatas adapun misi yang harus diemban yaitu :

- *Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima Bagi Seluruh Masyarakat;*
- *Mewujudkan Produk Unggulan yang mendukung Usaha Kecil dan Menengah Serta Penguatan Kelembagaan Koperasi.*

Berdasarkan Peraturan Bupati Bangka Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Tipe A Kabupaten Bangka, maka Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Kabupaten Bangka mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan, membina, mengoordinasikan, merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana diatas, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka mempunyai fungsi :

- a. Menyelenggarakan promosi potensi daerah, kerjasama penanaman modal, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);
- b. Melakukan pembinaan, pemberdayaan, pengembangan penanaman modal, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), pengembangan potensi dan peluang Daerah;
- c. Menyelenggarakan pelayanan perizinan/non perizinan yang merupakan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah maupun pelayanan perizinan/non

perizinan yang didelegasikan kewenangannya oleh Bupati kepada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;

- d. Menyelenggarakan pelaksanaan urusan otomasi pengolahan data, pelaporan dan pengarsipan dokumen, sistem informatika untuk pelayanan investasi, perizinan/non perizinan, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);
- e. Menyelenggarakan pengelolaan kegiatan bimbingan, penyuluhan dan pelatihan pelayanan perizinan/non perizinan, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);
- f. Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian pelayanan perizinan/non perizinan, penanaman modal asing/penanaman modal dalam negeri, koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);
- g. Menyelenggarakan analisa hukum, pengaduan dan kepuasan masyarakat di bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan/Non Perizinan, Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

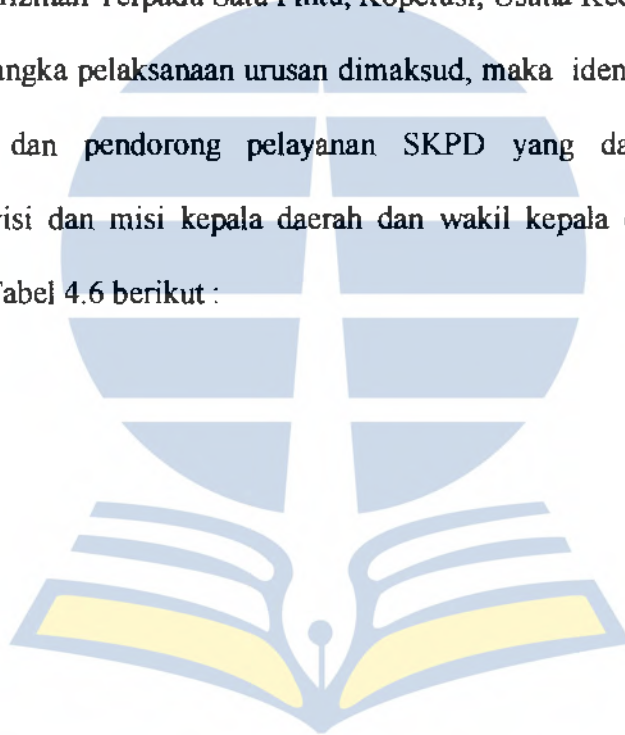
3. Telaahan, Visi, Misi dan Program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Terpilih

Dalam rangka mendukung terwujudnya visi RPJMD Kabupaten Bangka Tahun 2014-2018, Berdasarkan Peraturan Bupati Bangka Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Tipe A Kabupaten Bangka, DINPMP2KUKM mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan, membina, mengoordinasikan,

merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.

Secara substansi berdasarkan uraian kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah maka yang menjadi urusan wajib pemerintahan yang menjadi tanggungjawab DINPMP2KUKM yaitu urusan Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.

Dalam rangka pelaksanaan urusan dimaksud, maka identifikasi faktor-faktor penghambat dan pendorong pelayanan SKPD yang dapat mempengaruhi pencapaian visi dan misi kepala daerah dan wakil kepala daerah sebagaimana tersaji pada Tabel 4.6 berikut :



Tabel 4.6

Faktor Penghambat dan Pendorong Pelayanan SKPD
Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu,
Koperasi, Usaha Kecil Menengah Kabupaten Bangka Terhadap
Pencapaian Visi, Misi dan Program Kepala Daerah dan Wakil Kepala
Daerah Terpilih

Visi: Bangka Bermartabat				
No	Misi dan Program KDH dan Wakil KDH terpilih	Permasalahan Pelayanan SKPD	Faktor	
			Penghambat	Pendorong
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Misi 2. Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Bersih dan Melayani Program : - Mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi, dengan kegiatan: ▪ Penataan Struktur Birokrasi; ▪ Pengembangan Sistem Pelayanan Informasi secara Online ▪ Penyederhanaan Perizinan Usaha; ▪ Peningkatan transparansi dan akuntabilitas aparatur; - Menerapkan sistem pelayanan prima: memberikan pelayanan cepat dan tepat, ramah dan bersahaja, serta berkualitas dan terjangkau.	1. Dokumen perencanaan yang merupakan prioritas target dan arah pembangunan yang akan diwujudkan belum dipandang sebagai sesuatu yang penting bagi kebanyakan stakeholder 2. Tuntutan kebutuhan masyarakat	1. Terbatasnya SDM yang kualitas maupun kuantitas 2. Terbatasnya anggaran promosi 3. Budaya dan etos kerja yang lemah. 4. Belum semua perizinan dilimpahkan ke PTSP. 5. Tenaga Teknis untuk survey	1. Komitmen untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan perizinan yang sesuai dengan SOP 2. Sarana dan Prasarana yang memadai, mulai dari peralatan jaringan IT dan Komputer

Visi: Bangsa Bermartabat				
No	Misi dan Program KDH dan Wakil KDH terpilih	Permasalahan Pelayanan SKPD	Faktor	
			Penghambat	Pendorong
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		belum sepenuhnya dapat diartikulasikan oleh SKPD pelaksana. 3. Adanya kesenjangan antara kemampuan keuangan daerah dalam pembiayaan program dan Kegiatan investasi. 4. Akurasi Data pendukung Potensi Investasi masih sangat lemah. 5. Proses perencanaan investasi tingkat nasional dari pendekatan	6. Terbatasnya SDM yang kualitas maupun kuantitas 7. Terbatasnya anggaran promosi 8. Budaya dan etos kerja yang lemah. 9. Belum semua perizinan dilimpahkan ke PTSP. 10. Tenaga Teknis untuk survey masih di SKPD teknis yang mengakibatkan waktu survey tidak sesuai dengan	1. Komitmen untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan perizinan yang sesuai dengan SOP 2. Sarana dan Prasarana yang memadai, mulai dari peralatan jaringan IT dan Komputer yang sesuai dengan kebutuhan. 3. Pembinaan dan Pengawasan yang efektif dalam proses perizinan 4. Regulasi

Visi: Bangka Bermartabat				
No	Misi dan Program KDH dan Wakil KDH terpilih	Permasalahan Pelayanan SKPD	Faktor	
			Penghambat	Pendorong
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		belum sepenuhnya dapat diartikulasikan oleh SKPD pelaksana. 11. Adanya kesenjangan antara kemampuan keuangan daerah dalam pembiayaan program dan Kegiatan 12. Proses perencanaan investasi tingkat nasional dan pendekatan	6. Terbatasnya SDM yang kualitas maupun kuantitas 7. Terbatasnya anggaran promosi 8. Budaya dan etos kerja yang lemah. 9. Belum semua perizinan dilimpahkan ke PTSP. 10. Tenaga Teknis untuk survey masih di SKPD teknis yang mengakibatkan waktu survey tidak sesuai dengan	13. Komitmen untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan perizinan yang sesuai dengan SOP 14. Sarana dan Prasarana yang memadai, mulai dari peralatan jaringan IT dan Komputer yang sesuai dengan kebutuhan. 15. Pembinaan dan Pengawasan yang efektif dalam proses perizinan

B. Pembahasan

Perizinan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik sehingga dapat menjadi suatu masalah yang sangat kompleks. Jenis pelayanan publik yang banyak diperlukan batasan pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar yaitu pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan yaitu jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Mendirikan Bangunan, Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Usaha Perindustrian terlebih Izin Usaha Perdagangan.

Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang efektif merupakan hal yang penting untuk menilai keberhasilan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dalam mencapai tujuannya. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno dalam Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya." Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Soejono Soekanto (1986:25) mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectivies* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Emerson Handyaningrat (1985:38) bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Terwujudnya suatu pemerintahan yang efektif dan efisien serta memenuhi harapan warganya dalam perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka peran masyarakat sebagai sasaran dan objek kebijakan menjadi salah satu dibutuhkan untuk mewujudkan pelaksanaan tersebut. Sebagaimana fungsi dari lembaga pemerintah itu didirikan yaitu untuk memberikan pelayanan yang merata pada seluruh lapisan masyarakat dan terkaitnya dengan fungsi lembaga sebagai pihak yang melayani apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang efektif dibutuhkannya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Adanya hubungan timbal balik antara penerima dan penyelenggaran menjadi kunci keberhasilan, dikarenakan pengguna pelayanan menginginkan pelayanan perizinan yang baik, tepat waktu, cepat tanggap dan tidak susah dalam mengurus suatu perizinan sedangkan penyelenggara menginginkan pemberian suatu pelayanan yang efektif untuk pengguna yang sesuai dengan aturan dan prosedur dalam suatu perusahaan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian mengingat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka yang berorientasi pada pelayanan publik maka dalam mengukur besarnya efektivitas Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dapat ditinjau dari indikator-indikator yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers, 1985:53 dalam Syaroh dan Widowati, 2018) yaitu:

- 1) Pencapaian Tujuan,
- 2) Integrasi, dan
- 3) Adaptasi yang akan dideskripsikan berdasarkan dari hasil wawancara dengan para informan.

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dalam suatu organisasi diartikan sebagai segala upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian – bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya (Riza dan Mashur, 2017:6-7). Menurut Syaroh dan Widowati (2018) pencapaian tujuan terdiri dari sub indikator, yaitu memiliki hasil yang dapat diukur dan sasaran yang merupakan target kongkret, memiliki sumber daya yang mendukung, dan memiliki periode waktu tertentu.

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

a. Kurun waktu

KP2TPM tidak mentargetkan waktu yang pasti untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Tapi setiap tahunnya KP2TPM berupaya meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk publik sehingga dapat mencapai tujuan tersebut. Dalam kurun waktu 2 tahun

KP2TPM sudah bisa membuktikan tercapainya tujuan dengan meraih Penghargaan sebagai Penyelenggara pelayanan terbaik tingkat Kabupaten Bangka.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bangka yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik di bidang perizinan yang berhubungan langsung dengan pelanggan/pemohon izin dalam mengurus keperluan mereka. BPMPT Kabupaten Bangka juga menerapkan ketepatan penyelesaian pelayanan perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu penyelesaian perizinan yang diajukan oleh pelanggan/pemohon izin merupakan hal penting menurut badan ini demi memenuhi kepuasan para pelanggan/pemohon izin.

Penilaian ketepatan waktu pada BPMPT Kabupaten Bangka adalah mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan perizinan dari pelanggan/pemohon izin. BPMPT Kabupaten Bangka berusaha memenuhi ketetapan yang telah ada untuk memulai jam pelayanan yang diselenggarakan. Badan ini berpedoman dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/pemohon izin. Waktu pelaksanaan pelayanan yang terdapat pada maklumat pelayanan tersebut adalah senin sampai Kamis jam pelayanan dibuka pukul 07.30-13.30 WIB, Jumat jam pelayanan pukul 07.30-11.00 WIB dan hari Sabtu jam pelayanan pukul 07.30-12.00 WIB. Hal ini juga didukung dari kepala bidang perizinan menyatakan bahwa “iya, pelayanan hari Senin-Kamis bukanya mulai jam 07.30-13.30 WIB,

kalo hari jumat jam 07.30-11.00 WIB dan hari sabtu jam 07.30-12.00 WIB.”

b. Sasaran yang merupakan target kongkrit.

Sasaran yang akan dicapai oleh KP2TPM adalah masyarakat yang akan menggunakan jasa pelayanan baik tentang pelayanan perizinan maupun penanaman modal di KP2TPM ini. KP2TPM dapat dikatakan mampu mencapai sasaran yang dituju dibuktikan dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang mengurus perizinan setiap tahunnya. Ini juga membuktikan bahwa KP2TPM dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus suatu perizinan (Asria, 2015: 6-7).

Terbentuknya unit kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan institusi yang khusus untuk bertugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sehingga dalam hal untuk mengurus permohonan data/informasi masyarakat cukup datang pada satu unit kerja saja. Pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan pelaksanaan dalam hal permohonan data dan informasi yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dalam satu tempat. Dengan terdapatnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat mengefektifkan waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam mengurus permohonan data dan informasi. Sehingga pelayanan akan lebih efektif, mudah, dan murah. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu). Terdapat tujuan tersendiri dengan dibentuknya pelayanan terpadu satu pintu untuk mempermudah publik

dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Terdapat hasil wawancara dari Kepala Dinas yang menyatakan bahwa:

“Tujuan dibentuknya PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah untuk mempermudah publik dan/ atau pemohon informasi dalam mendapatkan pelayanan informasi/jasa; Mendukung kelancaran proses penyampaian informasi dan/ atau jasa kepada publik/ pemohon informasi; Menciptakan kenyamanan publik/ pemohon informasi dan/ atau jasa; serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dan/ atau jasa di lingkungan masyarakat untuk mendapat perlindungan hukum yang sah; Masyarakat juga jangan di buat repot dalam mengurus perizinan, mereka cukup datang ke PTSP perizinan yang dimohonkan akan dikeluarkan sesuai dengan aturan, berbeda dengan sebelum PTSP dibentuk masyarakat yang akan menguruskan perizinan sangat direpotkan dengan mendatangi beberapa kantor hanya untuk mengurus perizinan, singkatnya masyarakat tinggal datang ke pelayanan satu pintu izin bisa langsung di proses”

Dalam menunjang efektivitas organisasi untuk memberikan pelayanan pencapaian tujuan organisasi dapat menentukan keberhasilan tersebut. Sasaran/target yang akan dicapai oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka yaitu peningkatan jumlah masyarakat setiap tahun dalam proses pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka. Berikut merupakan pernyataan dari Kepala Dinas yang diperoleh dari hasil wawancara:

“Pencapaian tujuan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dapat dikatakan berhasil apabila setiap tahunnya peningkatan kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan semakin tinggi. Selain itu dengan sasaran ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka mampu menyadarkan masyarakat bahwa suatu perizinan merupakan hal yang penting. Karena selama ini masyarakat kita ini berpikir untuk pengurusan izin itu lama prosesnya dan berbiaya tinggi, apalagi masyarakat kita yang domisilinya jauh dari ibukota Kabupaten, mereka

akan bersemangat mengurus izin jika mau mengajukan kredit ke perbankan ”

Sedangkan menurut Kepala Bidang Perizinan menyatakan bahwa

“Pencapaian tujuan disini berhasil karena tiap tahun kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan semakin meningkat. Dengan begitu, masyarakat sudah mengetahui bahwa pentingnya mengurus perizinan dalam berusaha”

Keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang ditentukan dengan sasaran atau target dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka ditunjang dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat saat proses mengurus surat perizinan yang disesuaikan dengan ketentuan/peraturan yang ada. Penelitian dari Urmila, dkk pada tahun 2013 dengan judul Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makasar menyatakan bahwa Penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dan standar pelayanan perizinan yang didukung oleh tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dapat dicapai manakala suatu instansi telah menerapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Prima yang telah ditetapkan secara utuh dan menyeluruh, yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Kepala Dinas yang menyatakan bahwa:

“SOP sudah berjalan dengan semestinya mulai dari jam masuk, tata cara pelayanan, pemeriksaan berkas, serta waktu penerbitan yang sudah ditetapkan.”

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan lain yaitu Susan selaku pegawai yang memberikan pernyataan bahwasanya :

“Dalam melayani masyarakat pegawai sudah melaksanakan dengan meminta informasi dengan jelas dan benar kepada pemohon, Pegawai memeriksa berkas, menindaklanjuti dan memberikan arahan serta menyerahkan berkas diserahkan kepada pegawai yang bersangkutan, dan

selanjutnya izin akan diproses sesuai dengan aturan, jika secara aturan administrasi dan perizinan clear Kepala dinas menandatangani berkas izin.”

Penjelasan tersebut juga sesuai dengan teori menurut Kusdi (2009: 41-44)

Pelayanan publik adalah *something made available to whole of population, and it is involves thing which people cannot provide for themselves, people must act collectively* karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Hal tersebut didukung dengan hasil dari wawancara dengan responden dari PT Rejo Sukses Abadi yang menjadi pengguna pelayanan di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka memberikan pernyataan bahwa:

“Ya, pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sudah melayani dengan prosedur yang sudah ada, mereka memberikan penjelasan yang sangat detail tentang perizinan yang saya butuhkan, mereka juga ramah dan sopan dalam melayani pemohon yang datang ke kantor tersebut”

Selain pelayanan yang baik, sumber daya yang mendukung salah satunya yaitu sumber daya manusia yang terdapat dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam berperan untuk mengefektifkan suatu organisasi terutama kemampuan yang dimiliki oleh pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai terbilang sudah baik dalam melayani masyarakat dan menghadapi kendala yang ada hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh responden dari tenaga kesehatan (Rumah Sakit Medika Stania) sebagai pengguna , pegawai maupun Kepala Dinas berikut ini:

“Kami selama ini telah mampu menangani semua pelayanan masyarakat dalam mengurus surat perizinan”- Pegawai

“Pegawai sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi kendala yang ada yaitu (1) Total izin yang di terbitkan pada Tahun 2017 sebanyak 1.412 izin dan yang penyelesaian izin sesuai SOP sebanyak 740 izin sedangkan yang tidak sesuai SOP atau terlambat sebanyak 672 izin. (2) Aplikasi yang digunakan saat ini sudah tidak bisa mengakomodir kebutuhan sistem di perizinan dan tidak tersedia anggaran untuk pengembangan aplikasi perizinan online untuk peningkatan, anggaran yang dibutuhkan untuk pengembangan awal aplikasi sebesar Rp.100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah) yang bersumber dari dana APBD Kab.Bangka.(3) TIM teknis masih di OPD teknis contoh untuk proses perizinan IMB untuk tim teknis survey masih menggunakan pegawai yang merupakan pegawai aktif di Dinas Perumahan, Pemukiman dan Tata Ruang untuk kajian teknis yang secara TUPOKSI merekapun banyak kerjaan dikantor masing-masing dan pada akhirnya mereka menganggap tugas survey sebagai tugas tambahan, terkendala waktu yang disepakati untuk survey yang mengakibatkan survey telat yang akan berdampak ke izin yang diterbitkan akan telat juga. (4) Di Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA-SKPD) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Tahun Anggaran 2018 tidak tersedia anggaran untuk pengembangan kapasitas dan kompetensi SDM di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka, baru bisa diajukan untuk Tahun Anggaran 2019.”- Kepala Dinas

“Iya petugas cepat dalam menyelesaikan keluhan perizinan yang bermasalah, petugas juga begitu cekatan dalam memproses perizinan”.- Pengguna (Sumiati)

“Petugas telaten menangani berkas yang masuk sehingga proses nya cepat, tidak bertele-tele”.- Pengguna dari tenaga kesehatan (Rumah Sakit Medika Stania) (Arfandi)

Bentuk pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dengan secara langsung dan tidak langsung serta terdapat mekanisme dan ketentuan yang harus dibayar oleh masyarakat sesuai dengan kebijakan dalam mendapatkan pelayanan informasi, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara responden yang menyatakan bahwa:

“Bentuk pelayanan secara langsung, melalui tatap muka di lokasi (on the spot) dan tidak langsung (melalui aplikasi online).” (Fungsional Umum)

“Prosedur pelayanan terpadu satu pintu adalah pemohon datang langsung ke kantor atau menggunakan aplikasi online, kemudian petugas PTSP memverifikasi data pemohon dan apa yang dibutuhkan pemohon. Kemudian petugas berkoordinasi dengan unit kerja terkait sesuai dengan

data yang diminta kemudian terjadi transaksi pembayaran (tidak berlaku jika pemohon tergolong nol rupiah, yaitu mahasiswa). Apabila lebih dari 15 hari kerja maka petugas PTSP menghubungi unit kerja terkait.”

“Ya telah diatur dalam Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No.2 Tahun 2015.” (Fungsional Umum)

Adanya kemampuan pegawai yang sudah baik maka keefektifan kinerja dalam organisasi juga semakin meningkat. Penelitian dari Haida, Achmad Nur, dkk pada tahun 2015 mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. KPP Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara keseluruhan sudah cukup baik dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan keadaan yang ada di DINPMP2KUM Kabupaten Bangka bahwa kinerja pegawai semakin meningkat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang didapatkan dari Iqbal selaku responden pengguna pelayanan dari CV Mandiri Jaya yang menyatakan bahwa:

“Kalau bicara kinerja yang ada di kantor DINPMP2KUM Kab.Bangka cenderung lebih baik jika dibandingkan kantor dinas di tempat lain dengan melihat cara pegawai dalam membantu pemohon dalam mengurus izin”

Peningkatan kinerja pegawai tidak hanya dikarenakan pegawai sudah mengikuti SOP yang ada dalam DINPMP2KUM Kab.Bangka, melainkan juga disebabkan oleh lama penerbitan izin yang pemohon ajukan, apabila semakin cepat penerbitan maka lebih efektif.

Penjelasan tersebut juga sesuai dengan teori Steers (1985:87) mengemukakan bahwa: “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk

memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan (Georgopolous dan Tannembaum 1985:50).

Efektivitas berasal dari kata “efek” yang artinya hubungan sebab akibat, efektivitas dapat di pandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa, tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain, sasaran tercapai karena adanya proses. Menurut James L. Gibson dkk (Pasolong, 2013: 4) efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukan derajat efektivitas. dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (Sedarmayanti, 2001:59).

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut

Effendy efektivitas adalah sebagai berikut: "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan" (Effendy, 2003:14).

Memaknai efektivitas setiap orang memberi arti yang berbeda sesuai sudut pandang dan kepentingan masing-masing dalam kamus bahasa Indonesia Mulyasa (dalam Mirawaty: 2010: 6) dikemukakan bahwa ; "efektif berarti dan efeknya (akibatnya, pengaruhnya dan kesannya) manjur atau mujarab, dapat membawa hasil", jadi efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melakukan tugas, dengan sasaran yang dituju.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan responden bahwa:

"Lama proses permohonan izin hingga terbitnya izin sekitar 7 hari atau seminggu an lah". Pengguna Jasa dari PT Tanjung Pesona- Irvan Triadi
"7 hari bisa terbit" Pengguna Jasa dari Tenaga Kesehatan Klinik Bunda-Ade
" 3 Hari paling cepat kalo berkasnya lengkap dan sesuai dengan syarat kadang juga ada yang 8 hari jika berkasnya tidak lengkap." Kepala Dinas"

Dengan waktu seminggu di rasa oleh pengguna jasa sudah efektif untuk penerbitan perizinan. Para pengusaha yang mengurus perizinan puas dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka.

Demikian penjelasan dari Adi selaku pengguna dari Agen Perjalanan Wisata Bela Wisata yang menyatakan bahwa hal serupa mengenai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dengan pernyataan "...selain itu meringankan pengusaha untuk mengurus perizinan dan tidak dipungut biaya"

Dengan adanya pernyataan pengguna jasa atau pemohon perizinan yang menyatakan seperti diatas maka, dinas penanaman modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka telah sesuai dengan pengaturan penyederhanaan penyelenggaraan sebagaimana yang diatur Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP pasal 4 ayat (2) yang mencakup:

- h. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
- i. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda);
- j. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Perda;
- k. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan nonperizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- l. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- m. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
- n. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan

Adanya kinerja yang tinggi dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah

(DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka maka pencapaian tujuan akan dapat terlaksana dengan waktu yang singkat. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kepala Dinas yang didapatkan dari hasil wawancara bahwa:

“Periode waktu dalam mencapai tujuan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka sekitar 2 (dua) tahun, karena kinerja pegawai sudah semakin meningkat”

Dengan demikian pencapaian tujuan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka dalam menyadarkan masyarakat bahwa surat perizinan merupakan hal yang penting dibutuhkan waktu 2 tahun yang sesuai dengan pernyataan Kepala Dinas, hal ini dikarenakan dengan melihat kinerja pegawai yang semakin meningkat

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi (Riza dan Mashur, 2017:7).

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. DINPMP2KUKM melakukan berbagai macam sosialisasi sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus perizinan. Bentuk sosialisasi yang dilakukan mulai dari Sosialisasi langsung kepada masyarakat dalam bentuk seminar atau pertemuan, iklan yang

disiarkan lewat radio sampai baliho yang di pasang di pinggir jalan (Asria, 2015:7).

Tidak hanya struktur organisasi yang tepat yang seharusnya diterapkan dan dimiliki oleh DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka tetapi persiapan SDM yang berkualitas juga dibutuhkan dalam hal memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Dengan demikian dalam menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menyelenggarakan organisasi PTSP hal yang perlu dilakukan adalah lebih meningkatkan SDM yang dimiliki oleh setiap pegawai DINPMP2KUKM. Sesuai dengan hasil wawancara kepala dinas menyatakan bahwa:

"Lebih ditingkatkan kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan publik. Selain itu, perlu dibekali pengetahuan terkait prosedur dan aturan-aturan / kebijakan yang mengatur pelayanan terpadu satu pintu"

Dengan demikian integrasi dapat dikatakan sebagai sosialisasi. Integrasi dalam penelitian ini terkait mengenai komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka antara Kepala Dinas dengan pegawai maupun pegawai dengan masyarakat yang mengurus surat perizinan. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dilakukan dengan berbagai media. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dinyatakan oleh Kepala Dinas, pegawai, maupun pengguna bahwa:

“Sosialisasi pada masyarakat sudah dilakukan melalui berbagai media seperti radio, maupun advertising contohnya baliho yang dipasang di beberapa daerah dan seminar” Kepala Dinas

“Sosialisasi sudah dilakukan melalui seminar, radio sampai memasang baliho di pinggir jalan di beberapa daerah” Pegawai

“Sosialisasi yang dilakukan oleh DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sudah sangat baik, hal ini dilakukan melalui seminar bahkan memasang baliho di dekat jalan raya di beberapa daerah” Pengguna Pelayanan dari tenaga kesehatan (Apotik Sehat)

“Saya mengurus perizinan di DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka karena melihat melalui baliho di daerah tempat usaha saya” Pengguna dari Usaha Dagang Dwi warna (Sumiati)

Adanya sosialisasi yang baik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangkadal dalam menyadarkan masyarakat untuk mengurus surat perizinan menjadi efektif. Selain dengan sosialisasi yang baik komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka juga penting. Hal ini dikarenakan komunikasi merupakan hal yang utama dalam menyampaikan informasi dan menerima informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman baik antara komunikator dan penerima informasi. Kepala dinas DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka mengatakan bahwa:

“Komunikasi antar pegawai di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sudah terbilang baik ya, karena diadakan rapat mingguan atau rapat kecil yang berbeda-beda tiap timnya, selain itu rapat dengan dinas lainnya juga sudah dilakukan jadi komunikasi sudah berjalan baik. Sedangkan kalau komunikasi antar pegawai cara mengkomunikasikannya berbeda-beda, karena tiap orang juga memiliki sifat yang berbeda”

Selain Kepala Dinas DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka, pegawai juga mengatakan hal yang sama bahwa:

“komunikasi antar pegawai di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sudah baik, karena sudah sering melakukan rapat kecil, rapat antar dinas-dinas maupun komunikasi secara personal”

Dengan komunikasi yang baik dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka, memberikan dampak yang positif bagi pegawai saat melakukan komunikasi dengan pengguna dalam memberikan pelayanan. Selain itu, komunikasi pegawai dengan pengguna pelayanan juga harus disesuaikan dengan tata cara yang ada.

“Kalau untuk komunikasi dengan pengguna dalam memberikan pelayanan, pegawai harus mengikuti tata cara yang ada di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka seperti berbicara dengan sopan saat menjelaskan maupun menanyakan perihal surat perizinan” Pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka

Dengan pernyataan yang disampaikan oleh pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka membuktikan bahwa komunikasi dalam memberikan pelayanan pada pengguna sudah sangat baik. Hal ini juga sependapat dengan hasil wawancara pada responden pengguna pelayanan di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka bahwa:

“Pegawai sudah berkomunikasi dengan baik pada masyarakat pengguna pelayanan di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka baik saat menjelaskan prosedur maupun saat menanyakan data-data terkait dengan surat perizinan” Diana- Pengguna Jasa dari Perorangan

“Komunikasi pegawai dengan pengguna sudah baik dalam memberikan penjelasan prosedur mengenai surat perizinan” Daniawaty-Pengguna jasa dari Usaha Peternakan Bandung

Komunikasi yang baik memudahkan untuk pengguna dalam memahami prosedur saat mengurus surat perizinan. Hal ini dikarenakan prosedur dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka juga mudah tanpa menyulitkan

pengguna atau masyarakat saat melakukan pengurusan surat perizinan.

Sejalan dengan itu pegawai dan pengguna memberikan tanggapan bahwa:

“Persyaratan untuk mengajukan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) kabupaten Bangka sangat mudah di lengkapi oleh pengguna jasa.” Pegawai

“Persyaratan untuk mengajukan perizinan sangat mudah untuk dilengkapi dengan cepat”Pengguna dari Cafe Tung Tau

“Tidak membutuhkan waktu yang lama dalam melengkapi pesyaratan untuk mengajukan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) kabupaten Bangka” Pengguna dari PT CAKRA

Tanggapan tersebut sesuai dengan pernyataan Pratiwi (2017) bahwa Dengan adanya prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Dengan demikian Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dalam berintegrasi atau bersosialisasi maupun komunikasi sudah dapat dikatakan efektif. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dipaparkan.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya (Riza dan Mashur, 2017:7). Dalam penelitian ini adaptasi diukur dengan beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana.

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan

pengisian tenaga kerja. DINPMP2KUKM dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dapat bekerja sama dengan seluruh SKPD yang ada di Kabupaten Bangka dalam hal teknis pengurusan perizinan oleh masyarakat (Asria, 2015:7).

Peningkatan kemampuan pada pegawai akan memberikan keefektifan pada kinerja yang terdapat dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka. Peningkatan kemampuan pada pegawai dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan pegawai. Perlunya di adakan pelatihan dan pengembangan kompetensi juga ditujukan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka. Hal tersebut juga sejalan dengan apa yang dijabarkan oleh Reynand selaku pegawai bahwa:

"Pelatihan lebih terarah dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian SDM organisasi yang berkaitan dengan jabatan atau fungsi yang menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan saat ini (current job oriented). Sasaran yang ingin dicapai dan suatu program pelatihan adalah peningkatan kinerja individu dalam jabatan atau fungsi saat ini."

Selain pegawai, responden Imam dari Hotel Novilla dan responden Fano dari Taman Rekreasi Pemandian Air Panas Pemali sebagai pengguna pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka juga menyatakan bahwa

"Pelatihan dan pengembangan merupakan hal yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja dan keefektifan organisasi tersebut, terkadang pegawai merasa jenuh dengan rutinitas sehari-

hari di kantor, dengan adanya pelatihan bisa menjadikan sarana untuk refresh kembali”. Imam dari Hotel Novilla

“Pelatihan dan Pengembangan dalam organisasi sangat penting karena dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi” Fano dari Usaha Taman Rekreasi Pemandian Air Panas Pemali.

Dengan pernyataan tersebut Kepala Dinas memberikan pendapat bahwa:

“Pelatihan dan pengembangan pada pegawai saat ini sudah dijalankan, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerja pegawai, di Tahun Anggaran 2018 anggaran BinteK dan Pelatihan pegawai di Kabupaten Bangka dibuat terpusat di BKD, saya pribadi kurang begitu setuju dengan kondisi tersebut karena yang mengetahui kebutuhan kita untuk peningkatan SDM OPD itu sendiri, dengan dipusatkan maka akan memperpanjang birokrasi untuk mengikuti pelatihan dalam meningkatkan SDM, mungkin disisi lain Pemerintah Kabupaten Bangka mau penghematan terkait dengan anggaran BinteK SDM ”

Apabila sistem operasional prosedur pelayanan terpadu satu pintu harus ditingkatkan maka hal yang perlu dilakukan yaitu mengetahui seberapa besar kompetensi yang dimiliki setiap pegawai. Hal ini didukung oleh kepala dinas yang menyatakan bahwa:

“Kompetensi Kinerja pegawai baik dan perlu terus ditingkatkan karena telah mengalami perubahan dengan menempatkan petugas yang sesuai dengan background pendidikan mereka. Hal ini dapat mempermudah pelayanan data perizinan.”

Selain itu Maulana selaku pegawai dinas menyatakan bahwa:

“Cukup baik kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan, yaitu saat ini petugas PTSP bekerja sesuai dengan bidangnya.”

Kemudian Evi selaku pegawai dinas bidang pelayanan menyatakan bahwa:

“Sesuai, hal ini terlihat dari tahun ke tahun, minat publik untuk melakukan kerjasama, studi banding, dan permohonan data dan informasi semakin meningkat. Kondisi ini menandakan adanya kepercayaan publik kepada pelayanan DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka.”

Selain mengasah kompetensi para pegawai, DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka juga menata kedisiplinan dan pengendalian pegawai juga terbilang cukup

baik hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari Evi selaku pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka bidang pelayanan yang menyatakan bahwa:

“Kedisiplinannya baik, karena terdapat aturan jam operasional PTSP.”

Selain itu Agus selaku bagian pelayanan juga menyatakan bahwa :

“Sesuai, hal ini terlihat dari tahun ke tahun, minat publik untuk melakukan kerjasama, studi banding, dan permohonan data dan informasi semakin meningkat. Kondisi ini menandakan adanya kepercayaan publik kepada pelayanan DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka.”

Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka setiap aparat yang terkait di tuntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami oleh organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

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

Juga perlu diadakan pertemuan rutin antar pegawai dan antar instansi terkait untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat menyalahi aturan organisasi. Dari disini bisa dipantau perubahan dalam organisasi tersebut menyimpang dari visi dan misi organisasi.

Dalam meningkatkan SDM yang dimiliki oleh setiap pegawai, cara memotivasi yang diberikan kepada pegawai dalam pelayanan yang baik juga diperlukan. Hal ini di dukung oleh pernyataan dari Kepala Dinas DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka yang menyatakan bahwa :

“Cara memotivasi, dengan melakukan pelatihan-pelatihan terkait bidang kerja mereka, memberikan ruang diskusi untuk menyuarakan ide, gagasan dan permasalahan yang mereka hadapi dan segera mencari jalan keluar, dan memberikan apresiasi jika kita lihat semakin banyak pemohon yang dilayani.”

Selain itu, Maulana selaku pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka juga menyatakan bahwa:

“Cara memotivasi, dengan melakukan pelatihan-pelatihan terkait bidang kerja mereka, memberikan ruang diskusi untuk menyuarakan ide, gagasan dan permasalahan yang mereka hadapi dan segera mencari jalan keluar.”

Dengan demikian apabila setiap pegawai termotivasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik maka budaya kerja yang terdapat dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka mengenai pelayanan terpadu satu pintu juga akan memiliki keterkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas pelatihan dan pengembangan pada pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka sangat dipelrukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat untuk proses pengajuan surat perijinan. Dengan hal ini maka kemampuan pegawai akan semakin tinggi dan menyebabkan organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. Selain dengan pelatihan dan pengembangan juga dapat menjadikan pegawai akan menyesuaikan lingkungan sekitar yang nantinya dapat mengatasi kendala-kendala dalam meningkatkan kinerja. Kendala-kendala dalam suatu organisasi akan dapat terselesaikan dengan mudah apabila angkatan kerja memadai baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini sesuai dengan pendapat berikut ini bahwa:

“Demi berhasilnya suatu pegawai dalam menghadapi kendala dalam kinerja di perlukan angkatan kerja yang memadai, baik secara kualitas maupun kuantitas.” Rio-Pegawai

Seperti hal nya yang di sampaikan oleh Kepala Dinas yang menyatakan bahwa

“Untuk mengatasi kendala perlu dilakukan penanaman komitmen pada pegawai untuk meningkatkan kinerja, menunjang sarana dan prasarana yang memadai kemudian juga membina dan mengawasi proses perizinan dengan efektif”.

Dengan demikian memampukan organisasi dalam menyesuaikan lingkungan sekita sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka sangat diperlukan. Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang peningkatan kinerja yang nantinya akan dapat mengefektifkan organisasi tersebut. Penelitian dari Febliany, Imelda pada tahun 2014 dengan judul Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi dari Kalimantan Timur yang menyatakan bahwa Faktor pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) yakni adanya pelayanan yang baik dari petugas, adanya fasilitas yang lengkap dan modern, kepedulian masyarakat/pengusaha terhadap informasi atau inovasi baru yang diberikan Badan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah (BKPMMD) serta peningkatan teknologi informasi yang berkaitan dengan akses tentang prosedur pelayanan terpadu. Sedangkan Faktor penghambat, yang terlihat adalah hanya pada kurangnya kelengkapan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh publik, hal ini berarti ada pada masyarakat yang mengurus pelayanan.

Demikian penjelasan dari salah satu informan Ando selaku pengguna dari bidang kesehatan (Dokter Ery) yang mengatakan bahwa

“Ya sarana dan prasarana itu sangat penting dan utama karena tanpa saran dan prasarana yang lengkap, pegawai akan kesusahan dalam bekerja, yang nantinya akan menjadi turun kinerjanya, apalagi era digital saat ini”

Pendapat lain dari Niken sebagai pegawai yang didapatkan melalui hasil wawancara yang menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka masih belum memadai hal ini menjadikan saat melakukan pekerjaan tidak mudah seperti, kekurangan kursi dalam ruang tunggu. Hal ini sangat membuat tidak nyaman masyarakat. Masih terdapat keluhan yang dirasakan pengguna akan sistem dan prosedur pelayanan yang diberikan pada masyarakat, di samping itu kantor DINPMP KUKM belum mempunyai fasilitas untuk penyandang cacat, tempat bermain untuk ruang tunggu anak dan ruang untuk menyusui. Sebenarnya sarana prasarana tersebut merupakan kelengkapan standar kantor untuk pelayanan publik yang setiap tahunnya dinilai oleh Kemenpan-RB”

Pendapat Kepala dinas juga menyatakan bahwa

“sarana dan prasarana masih kurang memadai, hal ini menghambat dalam melayani masyarakat dengan efektif dan efisien”

Sarana dan prasarana yang kurang memadai pengguna dari Restoran Kualo juga memberikan pendapat bahwa

“diperlukannya fasilitas yang memadai agar dalam melayani publik menjadi lebih efektif” Rina - Pengguna dari Restoran Kualo

Penjelasan tersebut juga sesuai dengan teori dari Murniati (2009: 44) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain.

Selain itu, tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan terpadu satu pintu saat ini sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasi Perizinan Usaha bahwa

“Pelayanan terpadu satu pintu cukup baik, hal ini karena belum adanya koordinasi yang baik antara petugas PTSP dengan unit kerja terkait, dan masih ada beberapa unit kerja yang sangat lama dalam melakukan pengolahan data.”

Sosialisasi dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka juga memberikan pelayanan masyarakat mengetahui pengetahuan mengenai prosedur dan aturan-aturan/ kebijakan yang mengatur pelayanan terpadu satu pintu yang dimiliki oleh setiap pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sangat penting dalam memberikan efektivitas prosedur pelayanan dengan memberikan brosur pada masyarakat terkait dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pernyataan dari hasil wawancara oleh Kasi Perizinan Usaha menyatakan bahwa:

“Belum ada brosur atau leaflet, tetapi terpampang banner di ruang PTSP,”

Dengan demikian dalam memberikan brosur prosedur pelayanan juga sangat diperlukan dalam membantu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Selain itu dalam prosedur pelayanan, transparansi pelayanan, kesempatan dalam menanyakan prosedur pelayanan dan memberikan kepastian dalam jangka waktu pelayanan juga harus diberikan oleh pihak DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka kepada masyarakat yang membutuhkan informasi.

Hal ini juga didukung oleh bagian fungsional umum yang menyatakan bahwa :

“Ya, petugas PTSP memberikan informasi yang cukup transparan dari proses permohonan hingga pembayaran Retribusi”

Selain itu, Kepala dinas juga menyampaikan bahwa:

“Ya, petugas pelayanan terpadu satu pintu selalu memberikan kesempatan kepada masyarakat terkait bagaimana prosedur dan proses pelayanan”

Kepala Seksi Perizinan Usaha juga menyatakan bahwa:

“Ya, petugas pelayanan terpadu satu pintu memberikan kesepakatan waktu dengan pemohon data karena sesuai kesepakatan di PTSP yang belum tertuang di SOP, minimal jangka waktu pengolahan hingga pemberian informasi minimal 15 hari kerja untuk unit kerja tertentu. Sementara unit kerja lainnya maksimal 15 hari kerja. Dari sinilah, perlu adanya keseragaman waktu yang ditetapkan.”

Penyelenggaraan dalam pemerintahan saat ini bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh pihak yang berperan dalam Negara. Namun, peran pemerintah tentu masih sangat dibutuhkan dengan adanya penyediaan dalam pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri mencakup tiga aspek yaitu dalam pelayanan barang, jasa maupun administratif. Bentuk dalam pelayanan administratif dapat dilihat pada layanan dalam berbagai bidang. Kemudahan akses dan kecepatan pemberian informasi merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang terdapat pada pemerintahan. Selain itu, perizinan yang berkaitan dengan kegiatan usaha juga merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Dengan demikian penerapan kebijakan publik akan memberikan ruang yang besar bagi setiap lembaga untuk mengatur dan mengurus dalam hal pelayanan publiknya.

Dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilannya adalah kemampuan lembaga dalam memberikan

pelayanan pada publik dengan sangat baik. Hal ini dikarenakan masyarakat atau publik yang memperoleh pelayanan yang diberikan oleh lembaga dengan mudah, cepat, dan ramah akan menjadikan tingkat kepuasan publik yang diharapkan akan tercapai. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga merupakan salah satu wujud fungsi pemerintahan dalam mengabdikan pada masyarakat. Sehingga apabila terjadinya penurunan pada tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan akan mendorong pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

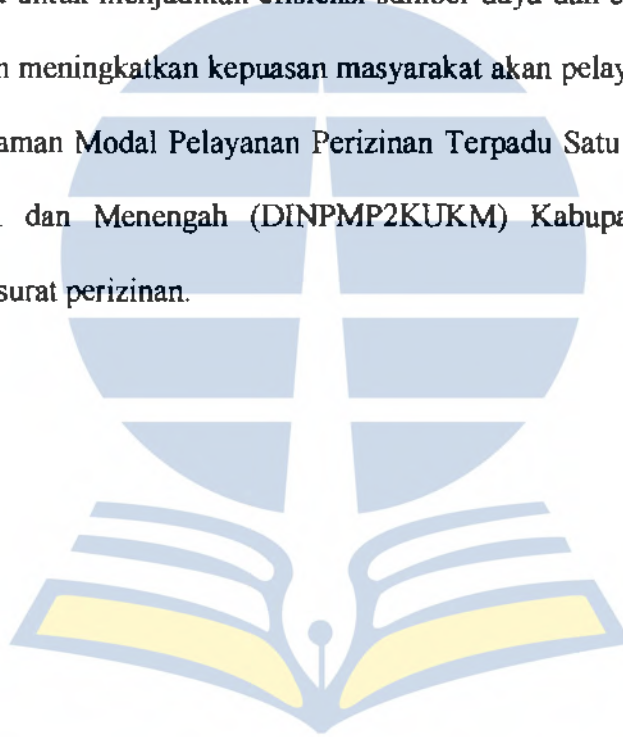
Sehingga dari hasil wawancara dengan beberapa petugas didapatkan hasil bahwa, tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan terpadu satu pintu saat ini sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Sub Bagian Perizinan bahwa

“Pelayanan terpadu satu pintu cukup baik, hal ini karena belum adanya koordinasi yang baik antara petugas PTSP dengan unit kerja terkait, dan masih ada beberapa unit kerja yang sangat lama dalam melakukan pengolahan data.”

Tersedianya pelayanan terpadu satu pintu, petugas yang menjadi pelaksana dalam hal tersebut sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit, sehingga akan menjadikan masyarakat menjadi tidak berniat untuk mengajukan permohonan data dan informasi yang diinginkan. Dengan adanya permasalahan tersebut, pemerintah menemukan solusi yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan tersebut. Hal ini menjadikan Pemerintah pusat memerintahkan pada setiap lembaga untuk segera menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu yang telah diatur dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang isinya mengenai Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Satu Pintu. Dalam peraturan tersebut jenis kelembagaannya diserahkan

kepada setiap daerah untuk memilih jenis lembaga yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan masing-masing lembaga dalam pengelolaannya.

Dalam membangun sistem pelayanan publik yang efektif dan akuntabel Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka diperlukannya sistem informasi manajemen dalam organisasi. Hal ini dikarenakan dengan adanya SIM dalam proses pelayanan terutama dalam melayani publik maka mampu untuk menjadikan efisiensi sumber daya dan efektivitas kerja yang nantinya akan meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dalam mengajukan surat perizinan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Proses perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih efektif dan pemohon bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal, untuk sarana dan prasarana yang kurang memadai perlu ditingkatkan dengan pengadaan sarana dan prasarana yang baru . Perlu peningkatan agar efektifnya proses Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dapat dilihat dari terpenuhinya kriteria yaitu:

- a. Pencapaian Tujuan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka sudah cukup tercapai dan masih perlu untuk dimaksimalkan lagi agar lebih baik lagi. Hal ini menjadikan Pemerintah pusat memerintahkan pada setiap lembaga untuk segera menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu yang telah diatur dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang isinya mengenai Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Satu Pintu.
- b. Integrasi sudah dilakukan dengan cukup baik dan cukup efektif yang dapat dilihat dari sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi,

Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka. Sehingga apabila terjadinya penurunan pada tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan akan mendorong pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

- c. Adaptasi juga sudah dilakukan dengan baik dibandingkan dengan kriteria pencapaian tujuan dan integrasi, namun diperlukannya pelatihan dan pengembangan pegawai serta meningkatkan sarana dan prasarana yang terdapat dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka untuk menunjang organisasi lebih efektif dalam melayani masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan dengan maksimal. Melakukan pelatihan-pelatihan terkait bidang kerja mereka, memberikan ruang diskusi untuk menyuarakan ide, gagasan dan permasalahan yang mereka hadapi dan segera mencari jalan keluar. Dengan demikian apabila setiap pegawai termotivasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik maka budaya kerja yang terdapat dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka mengenai pelayanan terpadu satu pintu juga akan memiliki keterkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

B. Saran

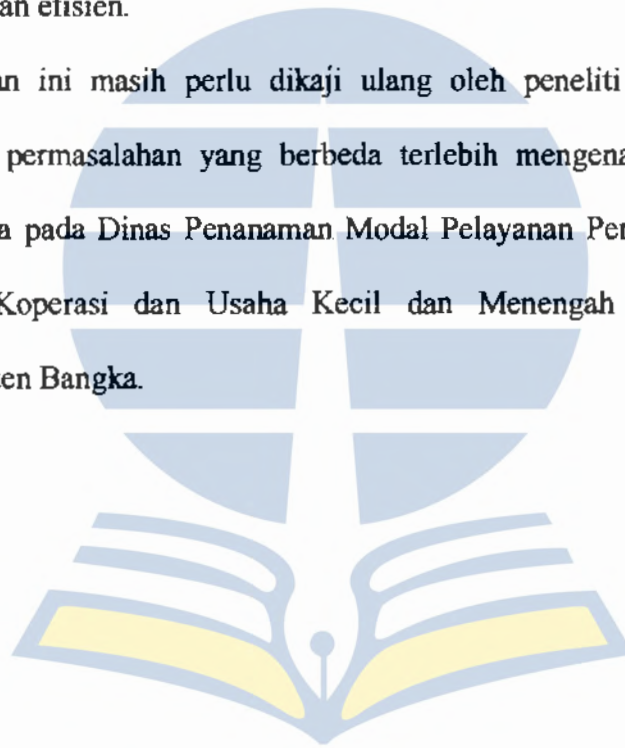
Adapun saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten

Bangka agar lebih efektif perlu dilakukan sosialisasi kembali kepada pengusaha secara berkelanjutan agar hasilnya maksimal, apalagi saat ini banyak regulasi dari pusat yang mengharuskan ke PTSP Daerah untuk melaksanakan regulasi tersebut. Regulasi pusat yang terkadang tidak sesuai dengan daerah menuntut pegawai di PTSP untuk melaksanakan kajian teknis yang lebih detail. Dan juga terkadang aturan pusat yang sering saling bertolak belakang kondisi di daerah.

2. Segera melaporkan ke Pimpinan Daerah dalam hal ini Bupati, untuk melimpahkan beberapa izin yang masih ada di SKPD teknis, agar pelayanan Satu Pintu dapat benar- benar dirasakan manfaat praktis dan efektifnya oleh masyarakat dan pelaku usaha.
3. Pegawai teknis yang terkait dengan survey dan kajian lainnya agar dapat menjadi pegawai tetap di PTSP, untuk percepatan dan efektifnya proses perizinan.
4. Rapat evaluasi kinerja pegawai harus sering dilakukan secara berkala dan rutin untuk menyerap aspirasi dan kendala teknis dari proses perizinan yang saat ini sangat dinamis.
5. Segera implementasi aplikasi perizinan online untuk semua jenis perizinan, dengan menggunakan aplikasi online akan membantu mempermudah selanjutnya percepatan dalam proses perizinan akan dapat dicapai dan lebih efektif. Pelaku usaha sekarang mengharapkan izin bisa diterbitkan dalam hitungan jam. Semua itu bisa kita lakukan jika menggunakan teknologi informasi yaitu aplikasi perizinan online.

6. Kepemimpinan pada Kepala Dinas harus lebih memberikan arahan yang positif, pelatihan untuk seluruh pegawai yang belum memadai skillnya agar lebih maksimal dan efektif lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan sarana dan prasarana yang memadai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka harus terus ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien.
7. Penelitian ini masih perlu dikaji ulang oleh peneliti selanjutnya dengan melihat permasalahan yang berbeda terlebih mengenai kinerja pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhan, Bungin. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya, Jakarta: Fajar Interpretama Offset. Hal 107.
- Dunn, William N. 2000. Pengantar Analisa Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Febliany, Imelda., dkk. 2014. Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). e-Journal Administrative Reform. Vol. 2 No. 4 hal. 2461-2472
- Haida, Achmad Nur, dkk. 2010. Pelayanan Terpadu Satu pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No. 2, hal, 132—138
- Haida, Achmad Nur, dkk. 2015. Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri). Jurnal Administrasi Publik. Vol. 1 No. 2. hal. 132-138
- Haida., dkk. 2015. Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No. 2 hal 132-138.
- Handyaningrat, Soewarno. 1985. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, cetakan ke-6. Jakarta : CV Haji Masagung.
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Haji Masagung
- Handoko, T Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua. BPFE, Yogyakarta.
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Ikfi, Akmalia. 2012. Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang, Jurnal Manajemen Bisnis, vol 2, no 1, April 2012.

- Ismayanti, Leny. 2015. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 4 No. 2 ISSN 2442-6962. Hal. 290-300
- Kusdi. 2009. Teori Organisasi dan Administrasi. Jakarta: Salemba Humanika
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama.
- Mirawati, Eka Irna. 2010. "Peningkatan Pemahaman Konsep Berhitung Pecahan Siswa Dengan Model Pembelajaran Diskusi Kelompok Kecil". (Skripsi Sarjana-S1 Fkip). Surakarta: Ums.
- Moleong, J Lexy, Prof. Dr. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moningka, Shinta Bonita. 2014. Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik di Kantor Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon".
- Murniati, M Nassir. 2009. Implementasi Manajemen Strategik dalam Pemberdayaan SMK. Cita Pustaka Media Perintis.
- Ningsih, Destiana. 2014. Penerapan model Problem Based Learning untuk meningkatkan keaktifan dan prestasi belajar peserta didik pada subtema bersyukur atas keberagaman. Skripsi Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Pasundan Bandung.
- Nurwindiarti, Maylina. 2016. Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 4 No. 1 ISSN 2303-341X hal. 1-9
- Peraturan Bupati Bangka Nomor 23 Tahun 2017 mengenai Pendelegasian wewenang pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Bangka
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014
- Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP
- S.P. Siagian. 1978. Manajemen. Yogyakarta: Liberty.

- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Samsara, Ladiatno. 2013. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Volume 1, Nomor 1, Januari 2013
- Sejathi. 2011. *Faktor Penentu Efektivitas Pembelajaran*. <http://www.faktor-faktor-yang-mempengaruhi-efektivitas-pembelajaran>. (Online) (19 Februari 2018).
- Setiawan, Handrik. 2012. *Efektivitas Kegiatan Orientasi Perpustakaan (Studi Eksplanatif Tentang Efektivitas Kegiatan Orientasi Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Layanan Pada Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya)*. (Skripsi). [online]. Tersediadi: <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Inc45c602bb4full.pdf>. Universitas Airlangga. Diakses 06 April 2018.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press, Jakarta.
- Subagyo, P. Joko. 1997. *Metode Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), Hal 85
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suprayogo, Imam. 2001. *Metode Penelitian Sosial Agama* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supriadi, Yoyon. 2012. *Meningkatkan Profitabilitas Perusahaan melalui Manajemen Asset*. *Jurnal Ilmiah Kesatuan*. Vol. 14, No. 1. Halaman 33-42
- Tatang M Amirin. 1991. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo
- Urmila, dkk. *Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makasar*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 6 No. 1 Hal. 40-60

UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.

Yudhaningsih, Resi. 2011. Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen Perubahan Dan Budaya Organisasi. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora* Vol. 11 No. 1, April 2011.

Achmad, Nur, dan Rini Kuswati. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Sukoharjo Makmur: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015.

Asria, Yunita. 2015. Efektivitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman. *Jom Fisip* Vol. 2 No. 1. hal. 1-10

Dwi Mai Syaroh, dan Nina Widowati. 2018. Efektivitas Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Di Kabupaten Semarang (Studi Tentang Penanganan Pengaduan Tindakan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak). *Journal of Public Policy and Management Review*, Volume 7, Nomer 3.

Evy Urmilasari, 2013, Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar, *Jurnal Media Hukum*, Vol.6 No.1, ISSN:1979 - 5645

Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.

Ikfi, Akmalia. 2012. Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang, *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol 2, no 1, April 2012.

Ismayanti, Leny. 2015. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. ISSN. 2442-6962 Vol. 4 No. 2 Hal. 290-300

Ismayanti. Leny. 2015. Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. (Online) Vol. 4, No. 2.

Onong Uchjana. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Satu Pintu

Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP pasal 4 ayat (2)

Sedarmayanti.2001. SumberDayaManusiadanProduktivitasKerja. Bandung: MandarMaju.

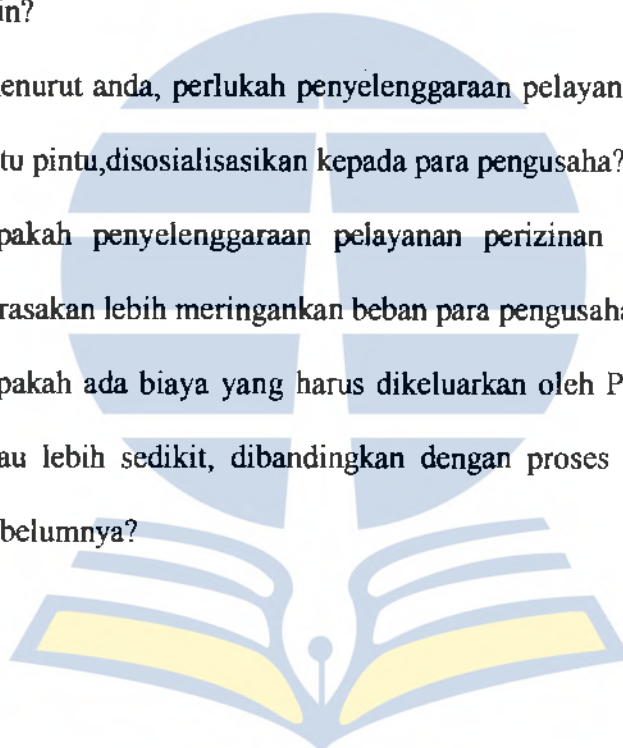
Selvia Riza dan Dadang Mashur.2017. Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kabupaten Kampar.JOM FISIP vol. 4 No. 2

Steers, M Richard.(1985). Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.Effendy,

Urmila, Evy, dkk.Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Jurnal Ilmu Pemerintahan. ISSN 1979-5645.Vol. 6 No. 1 Hal. 49-60



3. Bagian manakah yang bertugas menerima surat permohonan izin dari Pemohon?
4. Bagian/Bidang/unit kerja manakah yang bertugas memproses surat permohonan tersebut?
5. Berapa lamakah proses permohonan izin hingga terbitnya izin?
6. Bagian/Bidang/unit mana yang bertugas untuk menerbitkan Surat Izin?
7. Apakah kendala yang dihadapi saat melakukan proses permohonan izin?
8. Menurut anda, perlukah penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu,disosialisasikan kepada para pengusaha?
9. Apakah penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu, dirasakan lebih meringankan beban para pengusaha ?
10. Apakah ada biaya yang harus dikeluarkan oleh Pemohon, lebih besar atau lebih sedikit, dibandingkan dengan proses pelayanan perizinan sebelumnya?



Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Transkrip Hasil Wawancara

(Untuk Birokrasi)

Nama Informan : Nomor 01

Pewawancara : Peneliti

Tempat : Kantor DINPMP2KUKM

Tanggal/Waktu : 4 Juni 2018/Pukul 09.15-11.15

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana menurut Bapak tujuan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu?	Tujuan dibentuknya PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah untuk mempermudah publik dan/ atau pemohon informasi dalam mendapatkan pelayanan informasi/jasa; Mendukung kelancaran proses penyampaian informasi dan/ atau jasa kepada publik/ pemohon informasi; Menciptakan kenyamanan publik/ pemohon informasi dan/ atau jasa; serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dan/ atau jasa di lingkungan masyarakat untuk mendapat perlindungan hukum yang sah.; Masyarakat juga jangan di buat repot dalam mengurus perizinan, mereka cukup datang ke PTSP perizinan yang dimohonkan akan dikeluarkan sesuai dengan aturan, berbeda dengan sebelum PTSP dibentuk masyarakat yang akan menguruskan perizinan sangat direpotkan dengan mendatangi beberapa kantor hanya untuk mengurus perizinan, singkatnya masyarakat tinggal datang ke pelayanan satu pintu izin bisa langsung di proses

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
2	Bagaimana menurut Bapak dalam menunjang efektivitas organisasi untuk memberikan pelayanan pencapaian tujuan organisasi dapat menentukan keberhasilan tersebut. Sasaran/target yang akan dicapai oleh DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka yaitu peningkatan jumlah masyarakat setiap tahun dalam proses pengurusan perizinan di (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka?	Pencapaian tujuan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dapat dikatakan berhasil apabila setiap tahunnya peningkatan kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan semakin tinggi. Selain itu dengan sasaran ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka mampu menyadarkan masyarakat bahwa suatu perizinan merupakan hal yang penting. Karena selama ini masyarakat kita ini berpikir untuk pengurusan izin itu lama prosesnya dan berbiaya tinggi, apalagi masyarakat kita yang domisilinya jauh dari ibukota Kabupaten, mereka akan bersemangat mengurus izin jika mau mengajukan kredit ke perbankan”
3	Bagaimana standar pelayanan perizinan yang terkait dengan SOP yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas diterapkan di DINPMP2KUKM?	SOP sudah berjalan dengan semestinya mulai dari jam masuk, tata cara pelayanan, pemeriksaan berkas, serta waktu penerbitan yang sudah ditetapkan
4	Selain pelayanan yang baik, sumber daya yang mendukung salah satunya yaitu sumber daya manusia yang terdapat dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam berperan untuk mengefektifkan suatu organisasi terutama kemampuan yang dimiliki oleh pegawai	Pegawai sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi kendala yang ada yaitu (1) Total izin yang diterbitkan pada Tahun 2017 sebanyak 1.412 izin dan yang penyelesaian izin sesuai SOP sebanyak 740 izin sedangkan yang tidak sesuai SOP atau terlambat sebanyak 672 izin. (2) Aplikasi yang digunakan saat ini sudah tidak bisa mengakomodir

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
	DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai dibidang sudah baik dalam melayani masyarakat dan menghadapi kendala yang ada, bagaimana menurut Bapak?	kebutuhan sistem di perizinan dan tidak tersedia anggaran untuk pengembangan aplikasi perizinan online untuk peningkatan, anggaran yang dibutuhkan untuk pengembangan awal aplikasi sebesar Rp.100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah) yang bersumber dari dana APBD Kab.Bangka.(3) TIM teknis masih di OPD teknis contoh untuk proses perizinan IMB untuk tim teknis survey masih menggunakan pegawai yang merupakan pegawai aktif di Dinas Perumahan, Pemukiman dan Tata Ruang untuk kajian teknis yang secara TUPOKSI merekapun banyak kerjaan dikantor masing-masing dan pada akhirnya mereka menganggap tugas survey sebagai tugas tambahan, terkendala waktu yang disepakati untuk survey yang mengakibatkan survey telat yang akan berdampak ke izin yang diterbitkan akan telat juga. (4) Di Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA-SKPD) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DINPMP2KUKM) Tahun Anggaran 2018 tidak tersedia anggaran untuk pengembangan kapasitas dan kompetensi SDM di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka, baru bisa diajukan untuk Tahun Anggaran 2019
5	Memaknai efektivitas setiap orang memberi arti yang berbeda sesuai sudut pandang dan kepentingan masing-masing, bagaimana menurut Bapak?	3 Hari paling cepat kalo berkasnya lengkap dan sesuai dengan syarat kadang juga ada yang 8 hari jika berkasnya tidak lengkap
6	Kinerja yang tinggi dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan	Periode waktu dalam mencapai tujuan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
	Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka maka pencapaian tujuan akan dapat terlaksana dengan waktu yang singkat, bagaimana menurut Bapak?	dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka sekitar 2 (dua) tahun, karena kinerja pegawai sudah semakin meningkat
7	Persiapan SDM yang berkualitas juga dibutuhkan dalam hal memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Dengan demikian dalam menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menyelenggarakan organisasi PTSP hal yang perlu dilakukan adalah lebih meningkatkan SDM yang dimiliki oleh setiap pegawai DINPMP2KUKM, bagaimana menurut Bapak?	Lebih ditingkatkan kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan publik. Selain itu, perlu dibekali pengetahuan terkait prosedur dan aturan-aturan / kebijakan yang mengatur pelayanan terpadu satu pintu
8	Bagaimana sosialisasi tentang perizinan yang dilakukan di DINPMP2KUKM?	Sosialisasi pada masyarakat sudah dilakukan melalui berbagai media seperti radio, maupun advertising contohnya baliho yang dipasang di beberapa daerah dan seminar
9	Komunikasi merupakan hal yang utama dalam menyampaikan informasi dan menerima informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman baik antara komunikator dan penerima informasi, Bagaimana Menurut Bapak?	Komunikasi antar pegawai di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sudah terbilang baik ya, karena diadakan rapat mingguan atau rapat kecil yang berbeda-beda tiap timnya, selain itu rapat dengan dinas lainnya juga sudah dilakukan jadi komunikasi sudah berjalan baik. Sedangkan kalau komunikasi antar pegawai cara mengkomunikasikannya berbeda-beda, karena tiap orang juga memiliki sifat yang berbeda

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
10	Peningkatan kemampuan pada pegawai dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan pegawai. Perlunya di adakan pelatihan dan pengembangan kompetensi juga ditujukan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka, Bagaimana Menurut Bapak ?	Pelatihan dan pengembangan pada pegawai saat ini sudah dijalankan, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerja pegawai, di Tahun Anggaran 2018 anggaran BinteK dan Pelatihan pegawai di Kabupaten Bangka dibuat terpusat di BKD, saya pribadi kurang begitu setuju dengan kondisi tersebut karena yang mengetahui kebutuhan kita untuk peningkatan SDM OPD itu sendiri, dengan dipusatkan maka akan memperpanjang birokrasi untuk mengikuti pelatihan dalam meningkatkan SDM, mungkin disisi lain Pemerintah Kabupaten Bangka mau penghematan terkait dengan anggaran BinteK SDM "
11	Apabila sistem operasional prosedur pelayanan terpadu satu pintu harus ditingkatkan maka hal yang perlu dilakukan yaitu mengetahui seberapa besar kompetensi yang dimiliki setiap pegawai, bagaimana menurut Bapak?	Kompetensi Kinerja pegawai baik dan perlu terus ditingkatkan karena telah mengalami perubahan dengan menempatkan petugas yang sesuai dengan background pendidikan mereka. Hal ini dapat mempermudah pelayanan data perizinan
12	Dalam meningkatkan SDM yang dimiliki oleh setiap pegawai, cara memotivasi yang diberikan kepada pegawai dalam pelayanan yang baik juga diperlukan, bagaimana Menurut Bapak?	Cara memotivasi, dengan melakukan pelatihan-pelatihan terkait bidang kerja mereka, memberikan ruang diskusi untuk menyuarakan ide, gagasan dan permasalahan yang mereka hadapi dan segera mencari jalan keluar, dan memberikan apresiasi jika kita lihat semakin banyak pemohon yang dilayani
13	Kendala-kendala dalam suatu organisasi akan dapat terselesaikan dengan mudah apabila angkatan kerja memadai baik secara kualitas maupun kuantitas, bagaimana menurut Bapak?	Untuk mengatasi kendala perlu dilakukan penanaman komitmen pada pegawai untuk meningkatkan kinerja, menunjang sarana dan prasarana yang memadai kemudian juga membina dan mengawasi proses perizinan dengan efektif

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
14	Untuk sarana prasarana pendukung bagaimana menurut bapak?	sarana dan prasarana masih kurang memadai, hal ini menghambat dalam melayani masyarakat dengan efektif dan efisien
15		“Ya, petugas pelayanan terpadu satu pintu selalu memberikan kesempatan kepada masyarakat terkait bagaimana prosedur dan proses pelayanan”



Transkrip Hasil Wawancara

(Untuk Birokrasi)

Nama Informan : Nomor 02

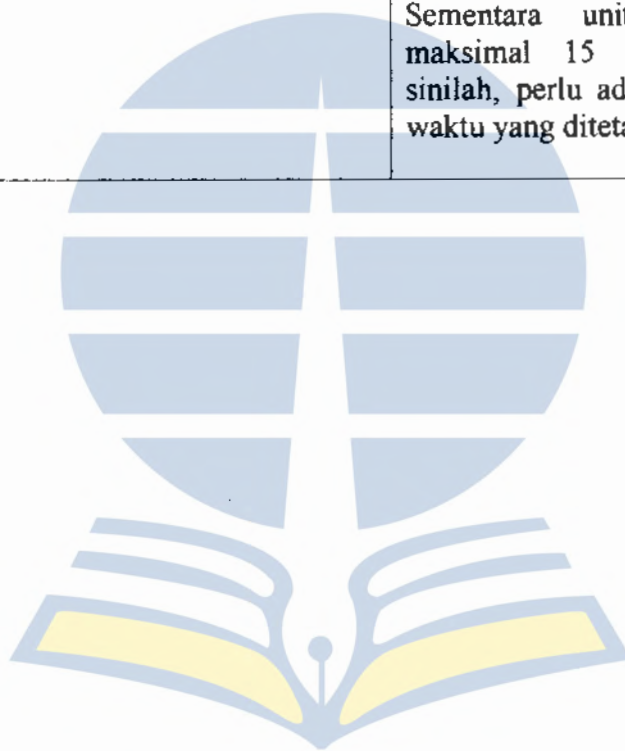
Pewawancara: Peneliti

Tempat: Kantor DINPMP2KUKM

Tanggal/Waktu :4 Juni 2018/Pukul 11.15 – 12.00

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana menurut Bapak dalam menunjang efektivitas organisasi untuk memberikan pelayanan pencapaian tujuan organisasi dapat menentukan keberhasilan tersebut. Sasaran/target yang akan dicapai oleh DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka yaitu peningkatan jumlah masyarakat setiap tahun dalam proses pengurusan perizinan di (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka?	Pencapaian tujuan disini berhasil karena tiap tahun kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan semakin meningkat. Dengan begitu, masyarakat sudah mengetahui bahwa pentingnya mengurus perizinan dalam berusaha
2	Kompetensi para pegawai, DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka juga menata kedisiplinan dan pengendalian pegawai ,bagaimana menurut Bapak?	Kedisplinannya baik, karena terdapat aturan jam operasional PTSP.” “Sesuai, hal ini terlihat dari tahun ke tahun, minat publik untuk melakukan kerjasama, studi banding, dan permohonan data dan informasi semakin meningkat. Kondisi ini menandakan adanya kepercayaan publik kepada pelayanan DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka
3	Tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan terpadu satu pintu saat ini sudah cukup baik	Pelayanan terpadu satu pintu cukup baik, hal ini karena belum adanya koordinasi yang baik antara petugas PTSP dengan unit kerja terkait, dan masih ada beberapa unit kerja yang sangat lama dalam melakukan pengolahan data..... Kasi Perizinan Belum ada brosur atau leaflet, tetapi terpampang banner di ruang

	PTSP,”...Kasi Perizinan Kepala Seksi Perizinan Usaha juga menyatakan bahwa: “Ya, petugas pelayanan terpadu satu pintu memberikan kesepakatan waktu dengan pemohon data karena sesuai kesepakatan di PTSP yang belum tertuang di SOP, minimal jangka waktu pengolahan hingga pemberian informasi minimal 15 hari kerja untuk unit kerja tertentu. Sementara unit kerja lainnya maksimal 15 hari kerja. Dari sinilah, perlu adanya keseragaman waktu yang ditetapkan.”
--	---



Transkrip Hasil Wawancara

(Untuk Birokrasi)

Nama Informan : Nomor 03

Pewawancara : Peneliti

Tempat : Kantor DINPMP2KUKM

Tanggal/Waktu : 5 Juni 2018 /Pukul 08.00-10.00

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana standar pelayanan perizinan yang terkait dengan SOP yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas diterapkan di DINPMP2KUKM	Dalam melayani masyarakat pegawai sudah melaksanakan dengan meminta informasi dengan jelas dan benar kepada pemohon, Pegawai memeriksa berkas, menindaklanjuti dan memberikan arahan serta menyerahkan berkas diserahkan kepada pegawai yang bersangkutan, dan selanjutnya izin akan diproses sesuai dengan aturan, jika secara aturan adminitrasi dan perizinan clear Kepala dinas menandatangani berkas izin.
2	Selain pelayanan yang baik, sumber daya yang mendukung salah satunya yaitu sumber daya manusia yang terdapat dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam berperan untuk mengefektifkan suatu organisasi terutama kemampuan yang dimiliki oleh pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai dibilang sudah baik dalam melayani masyarakat dan menghadapi kendala yang ada, bagaimana menurut Ibu?	Kami selama ini telah mampu menangani semua pelayanan masyarakat dalam mengurus surat perizinan

3	Bentuk pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dengan secara langsung dan tidak langsung serta terdapat mekanisme dan ketentuan yang harus dibayar oleh masyarakat sesuai dengan kebijakan dalam mendapatkan pelayanan informasi, bagaimana pendapat anda?	Bentuk pelayanan secara langsung, melalui tatap muka di lokasi (on the spot) dan tidak langsung (melalui aplikasi online). Prosedur pelayanan terpadu satu pintu adalah pemohon datang langsung ke kantor atau menggunakan aplikasi online, kemudian petugas PTSP memverifikasi data pemohon dan apa yang dibutuhkan pemohon. Kemudian petugas berkoordinasi dengan unit kerja terkait sesuai dengan data yang diminta kemudian terjadi transaksi pembayaran (tidak berlaku jika pemohon tergolong nol rupiah, yaitu mahasiswa). Apabila lebih dari 15 hari kerja maka petugas PTSP menghubungi unit kerja terkait.” “Ya telah diatur dalam Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No.2 Tahun 2015
4	B Bagaimana sosialisasi tentang perizinan yang dilakukan di DINPMP2KUKM?	Sosialisasi sudah dilakukan melalui seminar, radio sampai memasang baliho di pinggir jalan di beberapa daerah
5	Komunikasi merupakan hal yang utama dalam menyampaikan informasi dan menerima informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman baik antara komunikan dan penerima informasi, Bagaimana Menurut Bapak?	Komunikasi antar pegawai di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sudah baik, karena sudah sering melakukan rapat kecil, rapat antar dinas-dinas maupun komunikasi secara personal Kalau untuk komunikasi dengan pengguna dalam memberikan pelayanan, pegawai harus mengikuti tata cara yang ada di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka seperti berbicara dengan sopan saat menjelaskan maupun menanyakan perihal surat perizinan” Pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka
7	Komunikasi yang baik memudahkan untuk pengguna dalam memahami prosedur saat mengurus	Persyaratan untuk mengajukan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah

	surat perizinan. Prosedur dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka juga mudah tanpa menyulitkan pengguna atau masyarakat saat melakukan pengurusan surat perizinan, bagaimana pendapat anda?	(DINPMP2KUKM) kabupaten Bangka sangat mudah di lengkapi oleh pengguna jasa.” Pegawai
8	Peningkatan kemampuan pada pegawai dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan pegawai. Perlunya di adakan pelatihan dan pengembangan kompetensi juga ditujukan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka, Bagaimana Menurut anda?	Pelatihan lebih terarah dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian SDM organisasi yang berkaitan dengan jabatan atau fungsi yang menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan saat ini (current job oriented). Sasaran yang ingin dicapai dan suatu program pelatihan adalah peningkatan kinerja individu dalam jabatan atau fungsi saat ini
9	Apabila sistem operasional prosedur pelayanan terpadu satu pintu harus ditingkatkan maka hal yang perlu dilakukan yaitu mengetahui seberapa besar kompetensi yang dimiliki setiap pegawai, bagaimana menurut Anda?	“Cukup baik kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan, yaitu saat ini petugas PTSP bekerja sesuai dengan bidangnya.....Maulana Staf Bidang perizinan.” Sesuai, hal ini terlihat dari tahun ke tahun, minat publik untuk melakukan kerjasama, studi banding, dan permohonan data dan informasi semakin meningkat. Kondisi ini menandakan adanya kepercayaan publik kepada pelayanan DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka.”Evi Staf bidang perizinan
10	Kompetensi para pegawai, DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka juga menata kedisiplinan dan pengendalian pegawai ,bagaimana menurut anda?	Sesuai, hal ini terlihat dari tahun ke tahun, minat publik untuk melakukan kerjasama, studi banding, dan permohonan data dan informasi semakin meningkat. Kondisi ini menandakan adanya kepercayaan publik kepada pelayanan DINPMP2KUKM Kabupaten

		Bangka...Agus Pegawai Bidang Perizinan
11	Dalam meningkatkan SDM yang dimiliki oleh setiap pegawai, cara memotivasi yang diberikan kepada pegawai dalam pelayanan yang baik juga diperlukan, bagaimana Menurut Bapak?	Cara memotivasi, dengan melakukan pelatihan-pelatihan terkait bidang kerja mereka, memberikan ruang diskusi untuk menyuarakan ide, gagasan dan permasalahan yang mereka hadapi dan segera mencari jalan keluar..... Maulana Staf Bidang perizinan.”
12	Kendala-kendala dalam suatu organisasi akan dapat terselesaikan dengan mudah apabila angkatan kerja memadai baik secara kualitas maupun kuantitas, bagaimana menurut anda	Demi berhasilnya suatu pegawai dalam menghadapi kendala dalam kinerja di perlukan angkatan kerja yang memadai, baik secara kualitas maupun kuantitas.” Rio-Pegawai
13	Untuk sarana prasarana pendukung bagaimana menurut anda?	Sarana dan prasarana dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka masih belum memadai hal ini menjadikan saat melakukan pekerjaan tidak mudah seperti, kekurangan kursi dalam ruang tunggu. Hal ini sangat membuat tidak nyaman masyarakat. Masih terdapat keluhan yang dirasakan pengguna akan sistem dan prosedur pelayanan yang diberikan pada masyarakat, di samping itu kantor DINPMP KUKM belum mempunyai fasilitas untuk penyandang cacat, tempat bermain untuk ruang tunggu anak dan ruang untuk menyusui. Sebenarnya sarana prasarana tersebut merupakan kelengkapan standar kantor untuk pelayanan publik yang setiap tahunnya dinilai oleh Kemenpan-RB....Niken staf bidang perizinan
		“Ya, petugas PTSP memberikan informasi yang cukup transparan dari proses permohonan hingga pembayaran Retribusi

Transkrip Hasil Wawancara

(Untuk Birokrasi)

Nama Informan : Nomor 04

Pewawancara : Peneliti

Tempat : Kantor DINPMP2KUKM

Tanggal/Waktu :5Juni 2018/Pukul 10.00-10.30

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana standar pelayanan perizinan yang terkait dengan SOP yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas diterapkan di DINPMP2KUKM	Dalam melayani masyarakat pegawai sudah melaksanakan dengan meminta informasi dengan jelas dan benar kepada pemohon, Pegawai memeriksa berkas, menindaklanjuti dan memberikan arahan serta menyerahkan berkas diserahkan kepada pegawai yang bersangkutan, dan selanjutnya izin akan diproses sesuai dengan aturan, jika secara aturan administrasi dan perizinan clear Kepala dinas menandatangani berkas izin.
2	Selain pelayanan yang baik, sumber daya yang mendukung salah satunya yaitu sumber daya manusia yang terdapat dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam berperan untuk mengefektifkan suatu organisasi terutama kemampuan yang dimiliki oleh pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai dibidang sudah baik dalam melayani masyarakat dan menghadapi kendala yang ada, bagaimana menurut Ibu?	Kami selama ini telah mampu menangani semua pelayanan masyarakat dalam mengurus surat perizinan

Transkrip Hasil Wawancara
(Pemohon)

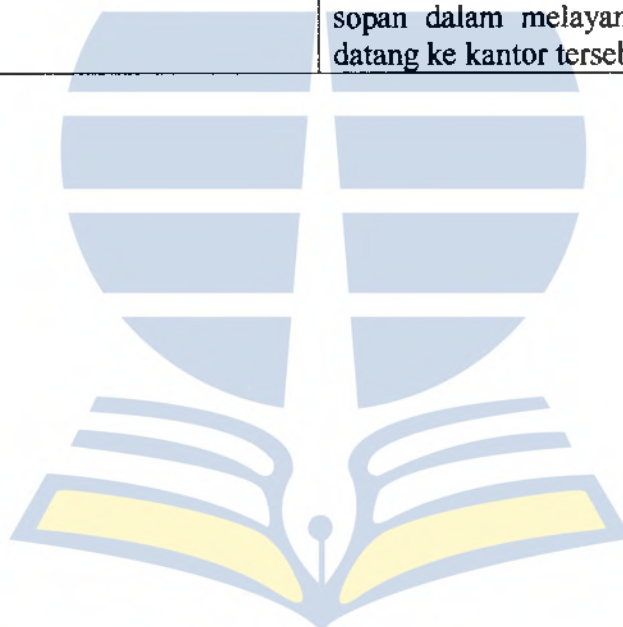
Nama Informan : Nomor 05

Pewawancara : Peneliti

Tempat : Kantor DINPMP2KUKM

Tanggal/Waktu : 5 Juni 2018/Pukul 10.30 – 10.45

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana standar pelayanan perizinan yang terkait dengan SOP yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas diterapkan di DINPMP2KUKM	Ya, pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sudah melayani dengan prosedur yang sudah ada, mereka memberikan penjelasan yang sangat detail tentang perizinan yang saya butuhkan, mereka juga ramah dan sopan dalam melayani pemohon yang datang ke kantor tersebut



Transkrip Hasil Wawancara
(Pemohon Tenaga Kesehatan)

Nama Informan : Nomor 06

Pewawancara : Peneliti

Tempat : Kantor DINPMP2KUKM

Tanggal/Waktu : 6 Juni 2018/Pukul 09.00-09.35

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Selain pelayanan yang baik, sumber daya yang mendukung salah satunya yaitu sumber daya manusia yang terdapat dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam berperan untuk mengefektifkan suatu organisasi terutama kemampuan yang dimiliki oleh pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai dibidang sudah baik dalam melayani masyarakat dan menghadapi kendala yang ada, bagaimana menurut Ibu?	Petugas telaten menangani berkas yang masuk sehingga proses nya cepat, tidak bertele-tele
2	Bagaimana sosialisasi tentang perizinan yang dilakukan di DINPMP2KUKM?	Sosialisasi yang dilakukan oleh DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka sudah sangat baik, hal ini dilakukan melalui seminar bahkan memasang baliho di dckat jalan raya di beberapa daerah” Pengguna Pelayanan dari tenaga kesehatan

Transkrip Hasil Wawancara

(Pemohon)

Nama Informan : Nomor 07

Pewawancara : Peneliti

Tempat : Kantor DINPMP2KUKM

Tanggal/Waktu : 6 Juni 2018/Pukul 10.00-10.30

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Selain pelayanan yang baik, sumber daya yang mendukung salah satunya yaitu sumber daya manusia yang terdapat dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam berperan untuk mengefektifkan suatu organisasi terutama kemampuan yang dimiliki oleh pegawai DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai dibidang sudah baik dalam melayani masyarakat dan menghadapi kendala yang ada, bagaimana menurut Ibu?	Iya petugas cepat dalam menyelesaikan keluhan perizinan yang bermasalah, petugas juga begitu cekatan dalam memproses perizinan
2	Bagaimana sosialisasi tentang perizinan yang dilakukan di DINPMP2KUKM?	Saya mengurus perizinan di DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka karena melihat melalui baliho di daerah tempat usaha saya

Transkrip Hasil Wawancara
(Pemohon)

Nama Informan : Nomor 08

Pewawancara : Peneliti

Tempat : Kantor DINPMP2KUKM

Tanggal/Waktu : 6 Juni 2018/Pukul 10.30 – 11.00

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana kinerja pegawai DINPMP2KUKM dalam Melayani Pemohon Izin?	Kalau bicara kinerja yang ada di kantor DINPMP2KUM Kab.Bangka cenderung lebih baik jika dibandingkan kantor dinas di tempat lain dengan melihat cara pegawai dalam membantu pemohon dalam mengurus izin



Transkrip Hasil Wawancara
(Pemohon)

Nama Informan : Nomor 09
 Pewawancara : Peneliti
 Tempat : Kantor DINPMP2KUKM
 Tanggal/Waktu : 7 Juni 2018/Pukul 09.00-11.00

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana dalam proses perizinan apakah sudah efektif menurut anda?	Lama proses permohonan izin hingga terbitnya izin sekitar 7 hari atau seminggu an lah". Pengguna Jasa dari PT Tanjung Pesona- Irvan Triadi 7 hari bisa terbit"Pengguna Jasa dari Tenaga Kesehatan Klinik Bunda-Ade Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka dengan pernyataan"...selain itu meringankan pengusaha untuk mengurus perizinan dan tidak dipungut biaya
2	Bagaimana Komunikasi pegawai DINPMP2KUKM dalam Melayani pemoho izin?	Pegawai sudah berkomunikasi dengan baik pada masyarakat pengguna pelayanan di DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka baik saat menjelaskan prosedur maupun saat menanyakan data-data terkait dengan surat perizinan" Diana- Pengguna Jasa dari Perorangan Komunikasi pegawai dengan pengguna sudah baik dalam memberikan penjelasan prosedur

		mengenai surat perizinan”Daniawaty-Pengguna jasa dari Usaha Peternakan Bandung
3	Komunikasi yang baik memudahkan untuk pengguna dalam memahami prosedur saat mengurus surat perizinan. Prosedur dalam DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka juga mudah tanpa menyulitkan pengguna atau masyarakat saat melakukan pengurusan surat perizinan, bagaimana pendapat anda?	Persyaratan untuk mengajukan perizinan sangat mudah untuk dilengkapi dengan cepat”Pengguna dari Cafe Tung Tau Tidak membutuhkan waktu yang lama dalam melengkapi persyaratan untuk mengajukan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) kabupaten Bangka” Pengguna dari PT CAKRA
4	Peningkatan kemampuan pada pegawai dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan pegawai. Perlunya di adakan pelatihan dan pengembangan kompetensi juga ditujukan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (DINPMP2KUKM) Kabupaten Bangka, Bagaimana Menurut anda?	Pelatihan dan pengembangan merupakan hal yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja dan keefektifan organisasi tersebut, terkadang pegawai merasa jenuh dengan rutinitas sehari-hari di kantor, dengan adanya pelatihan bisa menjadikan sarana untuk refresh kembali”. Imam dari Hotel Novilla Pelatihan dan Pengembangan dalam organisasi sangat penting karena dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi” Fano dari Usaha Taman Rekreasi Pemandian Air Panas Pemali.
5	Bagaimana Sarana prasarana di DINPM2KUKM?	Ya sarana dan prasarana itu sangat penting dan utama karena tanpa sarana dan prasarana yang lengkap,

		pegawai akan kesusahan dalam bekerja, yang nantinya akan menjadi turun kinerjanya, apalagi era digital saat ini"...Pegawai Dokter Ery diperlukannya fasilitas yang memadai agar dalam melayani publik menjadi lebih efektif"Rina - Pengguna dari Restoran Kualo
--	--	---

