

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PELAKSANAAN KEBIJAKAN KANTOR PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI KABUPATEN ACEH SINGKIL**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

USMAN ALI CIBRO,ST

NIM: 015355327

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

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

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pelaksanaan Kebijakan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Aceh Singkil 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.

Banda Aceh, 11 Januari 2013

Yang Menyatakan




(Usman Ali Cibro, ST)
NIM015355327

ABSTRACT

**POLICY FORMING OF INWROUGHT OFFICE SERVICE PERMISSION
IN ORDER TO IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE LICENSING
IN EAST ACEH SINGKIL REGENCY**

Universitas Terbuka
E-mail:ut-bandaceh@ut.ac id

Key words: *Service Excellence*

This Research is focussed on policy of one stop service in order to improve the quality of licensing service in Kabupaten Aceh Singkil Regency. The research oriented of knowing why the quality of licensy service is low and what effort done in order to increase the quality such service quality of licensing service mount. This research study gone through strategy in order to improving the quality of licensing service in East Kotawaringin Regency and effort which is utilize to improve public service in licensing area.

Method which used in this research is method qualitative, information and data obtained from informan, supported with appropriate document of research field and setting. Research instrument is researcher alone, with data collecting technique consist of observation, visual audio and interview. Obtained data is later;then tested by its authenticity with technique triangulat is here in after conducted by solution and interpretation.

Result of research indicate that public service in licensing area in Kabupaten Aceh Singkil Regency still not yet fulfilled society expectation, for example caused by government officer behaviour and attitude less responsive in giving service to society. Tendency show the understanding of stiff and orient duty with goals demand through formal report to superior, so that consideration to importance of society become uncaredly. Institute factor, mechanism work UPT not yet maximal because signing authority released by permit non authority lead UPT but authority of Major is delegated to head.

Diringkas dari Tesis yang berjudul “Pelaksanaan Kebijakan Kantor Pelayanan Perzjinaan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Aceh Singkil”, dengan Komisi Pembimbing Prof. Dr. Syafie Ibrahim M.Si dan Surachman Dimiyati, Ph.D.

ABSTRAK
PELAKSANAAN KEBIJAKAN KANTOR PELAYAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU DALAM RANGKA MENINGKATAKAN
KUALITAS PELAYANAN DI KABUPATEN ACEH SINGKIL

Universitas Terbuka
E-mail: ut-bandaceh@ut.ac.id

Kata kunci: Pelayanan Prima

Penelitian ini difokuskan pada kebijakan Kantor Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Singkil, dengan maksud mengetahui mengapa kualitas pelayanan publik di bidang perizinan rendah dan apa upaya yang dilakukan agar kualitas pelayanan perizinan meningkat. Penelitian ini mengkaji strategi yang ditempuh dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Singkil dan upaya yang dilakukan guna meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, data dan informasi diperoleh dari informan, didukung dengan dokumen yang sesuai setting dan field penelitian. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, dengan teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan audio visual. Data yang diperoleh, kemudian diuji keabsahannya dengan teknik triangulasi selanjutnya dilakukan penafsiran dan pembahasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang perizinan di Kabupaten Aceh Singkil masih belum memenuhi harapan masyarakat, antara lain disebabkan sikap dan tingkah laku aparat kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecenderungan memperlihatkan pemahaman yang kaku dan berorientasi tugas dengan tuntutan target melalui laporan-laporan formal kepada atasan, sehingga pertimbangan terhadap kepentingan masyarakat menjadi terabaikan. Faktor kelembagaan, mekanisme kerja pada UPT belum maksimal karena kewenangan penandatanganan suatu surat izin yang dikeluarkan bukan kewenangan kepala UPT tetapi kewenangan Bupati yang didelegasikan kepada kepala dinas atau instansi.

RIWAYAT HIDUP

- N a m a** : USMAN ALI CIBRO, ST
- Tempat Tanggal Lahir** : Siatas, 5 Nopember 1970
- A g a m a** : Islam
- Pekerjaan** : Pegawai Negeri Sipil
- S t a t u s** : Kawin
Isteri : Dewi Ratnawati
Anak : Khairunnisa br. Cibro
- A l a m a t** : Jalan T.Umar Gg. Serdadu Lrg Pondok Cabe Belakang
 Polsek Simpang Kiri)
- Telepon (0627) Hp. 085262104940
 Kelurahan /Desa Subulussalam Kota
 Kota Subulussalam Prov. Aceh
- Pendidikan Umum** : SD Al-Washliyah 1 Medan (1974 – 1983)
 SMP AL-Washliyah 1 Medan (1983 -1986)
 SMA Kesatria Medan (1986 -1989)
 UNIVA Fak. Teknik Sipil Medan (1997)
- Pendikan Agama** : Ibtidaiyah Medan tamat (1986)
 Tsanawiyah Medan (1989)
 Aliyah (Qismulali Ismailiyah Medan (1992)
- Pengalaman Kerja** : Staf Peng. Swasta di Madju Group Medan (1996 - 1998)
- : Staf Kons.Pengawas CV. Hendra Medan (1997 - 1998)
- : Tenaga Horer DPU Aceh Singkil (1999 - 2001)
- : CPNS DPU Kab.Aceh Singkil (2001)
- PNS DPU Kab.Aceh Singkil (2002)

Plt Kasie Pemel. Jalan dan Jembatan DPU Kab.Aceh
Singkil (2003

PJ Kasie Pemeliharaan. Jalan dan Jembatan DPU
Kab.Aceh Singkil (2006 -2008

Staf Program Kantor walikota Subulussalam (Januari
2009).

PJ.Kabid Bina Marga DPU Kota Subulussalam (9
Mei 2009). s/d Kabid BM DPU Kota Subulussalam 22
Mei 2012.

Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Kota
Subulussalam (23 Mei 2012). Sampai sekarang.

UNIVERSITAS TERBUKA

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

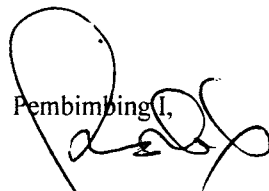
Judul TAPM : PELAKSANAAN KEBIJAKAN KANTOR PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
KABUPATEN ACEH SINGKIL

Penyusun TAPM : USMAN ALI CIBRO, ST

NIM : 015355327

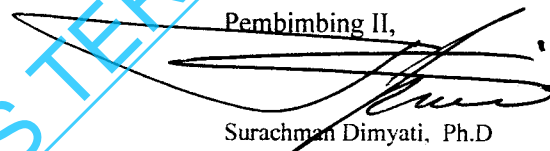
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Pembimbing I,


Prof.DR. Syafei Ibrahim, M.Si
NIP.19550418 198502 1 001

Menyetujui:

Pembimbing II,


Surachman Dimiyati, Ph.D
NIP.19511208 197603 1 004

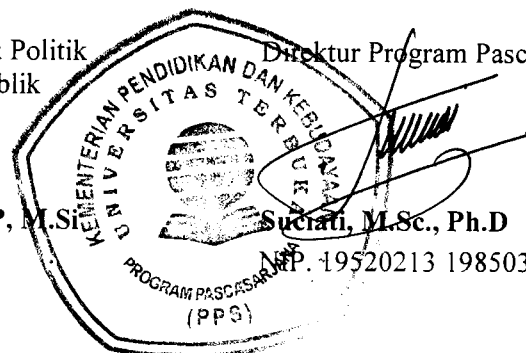
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Magister Administrasi Publik



Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana (PPs)



Suciati, M.Sc., Ph.D

NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : USMAN ALI CIBRO,ST
 NIM : 015355327
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul Tesis : PELAKSANAAN KEBIJAKAN KANTOR PELAYANAN
 PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DALAM RANGKA
 MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
 KABUPATEN ACEH SINGKIL

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,
 Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal :

Waktu :

Dan telah dinyatakan LUCUS

PANITIA PENGUJI TESIS:

Ketua Komisi Penguji : Dr.Sofyan Arifin, M.Si (.....)

Penguji Ahli : Prof.Dr.Hamonangan Sitorus, M.Si (.....)

Pembimbing I : Prof.DR.Syafei Ibrahim, M.Si (.....)

Pembimbing II : Surachman Dimiyati, Ph.D (.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih tak terhingga atas rahmat dan kasih Tuhan yang telah menyertai dan menjaga sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini. TAPM ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik (MAP) Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Sadar sepenuhnya bahwa ada banyak pihak yang telah berperan serta memberikan bantuan, bimbingan, dan dorongan semangat pada saya, mulai dari awal perkuliahan hingga penyusunan dan penulisan TAPM ini. Oleh karenanya, pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Banda Aceh selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Bapak Prof.DR.Syafiq Ibrahim,M.Si dan Bapak Surachman Dimiyati Ph.D yang telah bersedia berdiskusi, membimbing, dan memberikan dorongan semangat kepada saya dalam penyusunan dan penyelesaian penulisan TAPM ini.
4. Ketua Bidang Program Studi Pasca Sarjana Universitas Terbuka selaku penanggungjawab Program Magister Administrasi Publik;
5. Bapak Bupati Makmur Syahputra ,SH,MM (Alm) dan Bupati Sapriadi Manik SH Bupati Aceh Singkil saat ini.
6. Teman-teman sesama mahasiswa program Magister Administrasi Publik Kabupaten Aceh Singkil dan Kota Subulussalam yang bersedia berdiskusi dan menjadi sumber inspirasi saya.

7. Buah hati tercinta Istri Dewi Ratnawati dan Anak Khairunnisa br.Cibro yang senantiasa menjadi penyemangat dan alasan untuk tak pernah berhenti meraih mimpi;
8. Kedua orang tua yaitu : AyahH.Johan Cibro dan Ibu Hj. Adin Br. Manik termulia
9. Para sahabat terbaik, yaitu: Adita Karya S.Hut, M.Si dan Zulkifli M.Si yang tanpanya saya ragu TAPM ini berhasil saya selesaikan.

Segala kebaikan yang saya alami tersebut, sangat luar biasa artinya bagi diri saya. Doa dan harapan saya panjatkan, karena hanya Tuhan yang mampu dan berkenan memberikan balasan yang setimpal.

Dengan kerendahan hati saya persembahkan TAPM yang jauh dari sempurna ini semoga membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan pihak yang berkepentingan.

Banda Aceh, 11 Januari 2013

Penulis

(Usman Ali Cibro, ST)
NIM.015355327

DAFTAR ISI

	Halaman
Pernyataan Orisinalitas TAPM	i
Abstrak	ii
Lembar Persetujuan	vii
Lembar Pengesahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Dan Perumusan Masalah.....	8
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teoritis.....	11
A.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
1.1. Implementasi Kebijakan Pelaksanaan	11
1.2. Kebijakan Publik.....	30
1.3. Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu.....	34
1.4. Proses Pelayanan Umum.....	34
1.5. Faktor-paktor Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Umum.	43
1.6. Koordianasi Penyelenggraan Pelayanan Umum.	48

1.7. Kualitas Pelayanan	58
B. Kerangka Berpikir.....	59
C. Hipotesis Kerja	75
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	76
A.1. Desain Penelitian	76
A.2. Data yang dibutuhkan.....	78
A.3. Sumber Data.....	78
3.1. Informan	78
3.2. Dokumen data dan foto-foto. Dokumen	79
A.4. Latar dan Lapang Penelitian	79
A.5. Instrumen Penelitian	80
A.6. Tahap dan Prosedur Penelitian	81
6.1. Tahap Pralapangan	81
6.2. Tahap Pekerjaan Lapangan selanjutnya dilakukan analisis data.....	83
6.3. Tahap Penulisan Laporan	84
A.7. Teknik Pengumpulan dan Pencatatan Data.....	84
7.1. Teknik Pengumpulan Data	84
7.2. Pencatatan Data.....	85
A.8. Teknik Pengolahan Data	85
A.9. Teknik Pengujian Keabsahan Data	86
A.10. Teknik Penafsiran Data	87
A.11. Lokasi dan Jadwal Penelitian	88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	89
A.. Hasil Penelitian	89
A.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	89

A.1.a. Kondisi Wilayah	89
A.1.b. Penduduk dan Kehidupan Sosial Ekonomi Masyarakat	89
A.2.a. Pelayanan Perizinan sebelum pembentukan KP2TSP	97
A.2.b. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan...	98
A.2.c. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Pertanian	99
A.2.d. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Peternakan....	99
A.2.e. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Pekerjaan Umum.	100
A.2.f. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Kesehatan	100
A.2.g. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Perhubungan.	103
A.2.h. Pelaksanaan Perizinan pada Setdakab	103
A.2.i. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan	103
A.2.j. Pelaksanaan Perizinan pada Bapedalda	106
A.2.k. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Perikanan	106
A.2.l. Pelaksanaan Perizinan pada Disbudparpora	107
A.2.m. Pelaksanaan Perizinan pada PKKD	109
A.3. Pelayanan Perizinan sesudah pembentukan Pelayanan Terpadu KP2TSP.....	113
A.3.a. Setdakab Aceh Singkil	132

A.3.b. Disbudparpora	135
A.3.c. Dinas Pertanian dan Peternakan.....	140
A.3.d. Dinas Pekerjaan Umum.....	143
A.3.e. Dinas Kesehatan.....	146
A.3.f. Dinas PPKD.....	152
A.3.g. Dinas Perhubungan.....	156
A.3.h. Dinas Perindustrian dan Perdagangan.....	160
A.3.i. Dinas Kehutanan dan Perkebunan.....	163
A.3.j. Bapedalda.....	163
B.1. Pembahasan	165
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	173
A.1. Simpulan	173
B.2. Saran	175
DAFTAR PUSTAKA	178

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.	Luas dan Jumlah Penduduk wilayah Kabupaten Aceh Singkil.....	93
Tabel 2.	Sebaran Penduduk dan Luas wialayah Kecamatan.....	95
Tabel 3.	Mata pencaharian penduduk.....	96
Tabel 4.	Jenis pelayanan perizinan yang dilaksanana.pada KP2TSP pada Kabupaten Aceh Singkil.....	117
Tabel 5.	Nama –nama pegawai KP2TSP Kabupataen Aceh Singkil.....	123
Tabel 6.	Laporan Realisasi izin dan Setotan Pajak /Retribusi KP2TSP Kabupaten Aceh Singkil.....	129
Tabel 7.	Banyaknya Pajak Restribusi dari izin yang diproses.....	155
Tabel 8.	Biaya mendapatkan izin trayek.....	158

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Proses Implementasi Kebijakan	21
Gambar 2 Model Komunikasi Implementasi Kebijakan Publik	23
Gambar 3. Kerangka Pemikiran Penelitian tentang kebijakan	75
Gambar 4. Mekanisme/Prosedur Pelayanan.....	125

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Foto Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP)
Kabupaten Aceh Singkil
- Lampiran 2 Penulis sedang melakukan wawancara dengan petugas KP2TSP
- Lampiran 3 Penulis seang meninjau lapangan dengan pelaksana dan Kadis
untuk mendirikan izin bangunan (IMB)
- Lampiran 4 Surat Keterangan telah mengadakan penelitian dari KP2TSP
Kabupaten Aceh Singkil

UNIVERSITAS TERBUKA

TBAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Salah satu tugas pelayanan pemerintah yang, sangat diperlukan guna mengimbangi peningkatan kondisi sosial, ekonomi adalah terselenggaranya pelayanan publik yaitu perizinan. Birokrasi perizinan merupakan perkembangan dalam dunia usaha di Indonesia pada umumnya, dan khususnya di Provinsi Aceh terutama di Kabupaten Aceh Singkil. Kesadaran masyarakat dan kalangan dunia usaha tersebut berdampak kepada keinginannya untuk mendapatkan hak dan kewajiban yang seimbang sebagai warga negara, apalagi bagi masyarakat yang bermukim di kawasan perkotaan, yang masalah kehidupan sudah sedemikian kompleks.

Pemerintah melalui instruksi Presiden (Inpres) nomor 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi dengan meluncurkan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Menurut Pasal 29 Permendagri tersebut menegaskan bahwa pemerintah daerah yang belum memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu, wajib membentuk perangkat daerah penyelenggaraan pelayanan satu pintu paling lambat 1 (satu) tahun sejak Permendagri tersebut ditetapkan. Untuk melayani kepentingan dan memenuhi kebutuhan rakyat. Berbagai keinginan, tuntutan, harapan, cita-cita dan aspirasi rakyat yang

diakomodasikan dan diintegrasikan dalam proses pemerintahan sehingga menghasilkan berbagai barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan rakyat. Pemerintah melayani rakyatnya melalui rangkaian aktivitas produksi, distribusi, pemasaran, pelayanan dan pengendalian berbagai kebutuhan rakyat baik dalam bidang pelayanan publik dan pelayanan sipil. Rakyat yang berkepentingan, pemerintah yang memenuhi, mengatur dan melindungi dalam suatu hubungan antara janji dan percaya. Sepanjang proses pemenuhan kebutuhan itu rakyat menilai, mengevaluasi dan memberikan sikap dan perilaku masyarakat secara individual ataupun kelompok.

Dari hasil pengamatan selama ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada warga masyarakat, sering menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini tampak dari banyaknya keluhan masyarakat itu sendiri atau melalui media massa yang ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten, seperti layanan pengurusan SITU, pengurusan IMB, izin galian C, izin trayek, izin apotik, izin praktek dokter dan berbagai jenis perizinan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten/ Kota.

Apa saja yang dijumpai dilingkungan pemerintahan umumnya, banyak faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan masih rendah. Salah satu diantaranya adalah struktur organisasi pemerintahan masih terlalu besar. Hal ini terlihat dari panjangnya prosedur kerja yang harus dilalui, sehingga memerlukan waktu yang terlalu lama; persoalan yang seharusnya mudah diselesaikan menjadi sangat sulit ; jalur hirarki yang terlalu panjang ; rentang kendali atau mekanisme pengendalian yang terlalu lebar ; informasi yang

masuk tidak cepat ditanggapi untuk diketahui dan diatasi ; kurangnya koordinasi antara unit atau bagian ; dan juga pembagian kerja yang kurang jelas. Disamping itu, jumlah pegawai atau aparatur pemerintah yang ada sangat besar tetapi dengan kemampuan yang terbatas, sehingga sulit untuk dilakukan pembinaan secara efektif.

Dalam kenyataan justru masyarakat yang melayani birokrasi, sikap dan perilaku yang tidak bersedia melayani masyarakat secara adil dan sama rata itu masih tampak di beberapa instansi, disamping itu rutinitas tugas pelayanan yang berlebihan pada pertanggung jawaban formal (*formal accountability*) telah menyebabkan prosedur kerja yang kaku dan lamban serta kurang responsif. Formalistik merupakan salah satu ciri birokrasi di negara berkembang, semakin formalistik situasi administrasi, maka semakin kurang pengaruhnya terhadap perilaku yang sesuai dengan norma-norma yang digariskan. Hal itu berakibat birokrasi pemerintahan menjadi sangat lamban dan bersifat birokratis, dimana prosedur kerja menjadi kaku, berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, serta memerlukan waktu dan biaya yang cukup tinggi.

Dalam konteks Indonesia sendiri masyarakat sering mengeluhkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Birokrasi pemerintah lebih berorientasi pada pejabat atasan (Dwiyanto, 1993), oleh karena itu kesan pertama dari hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor-kantor pemerintah adalah bertemunya mereka dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informatif, mata duitan dan kurang

profesional (Rasyid, 1997). Belum lagi nada sinisme yang melihat ciri birokrasi pemerintah yang selalu membuat sesuatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit. (Siagian, 1994).

Keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan pemerintah. Apalagi dibandingkan dengan sistem pelayanan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan pemerintah atau birokrasi pemerintah yang sering dikatakan sumber kelambanan, pungli dan inefisiensi. Sementara itu birokrasi swasta seringkali dianggap memiliki ciri-ciri yang sebaliknya. Seperti cepat, efisien, inovatif dan berkualitas.

Semua masalah tersebut menunjukkan fenomena ambivelensi birokrasi pemerintah Indonesia yang telah membudaya selama kurun waktu yang sangat lama. Arogansi kekuasaan masih menjadi bagian yang seperti sudah inheren dalam birokrasi pemerintahan, banyak pejabat pemerintah yang merasa seakan-akan jabatan yang dipegangnya adalah miliknya, dan mereka seperti "sudah kawin dengan kekuasaannya". Akibatnya seringkali muncul berbagai aksi dan tuntutan masyarakat termasuk gerakan reformasi yang dikobarkan oleh masyarakat saat ini.

Mekanisme penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih efisien, efektif dan inovatif terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena kebutuhan masyarakat semakin luas dan kompleks. Pada dasarnya pemerintah adalah milik masyarakat yang mempunyai fungsi dan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan masyarakat adalah

mitra kerja yang mendapatkan pelayanan tersebut. Pada kenyataannya unit kerja publik tersebut masih belum optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, terutama pelayanan masyarakat.

Dalam rangka mengefektifkan, meningkatkan, serta memperlancar pelayanan kepada masyarakat didalam mengurus perizinan, maka Pemerintah Daerah merasa perlu membentuk Unit Pelayanan Terpadu. Hal ini untuk mengambil langkah penyederhanaan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan dibidang usaha dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik pada bidang perizinan.

Pembentukan organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu , (KP2TSP) dimulai pelaksanaannya tanggal 19 Januari 2008 dan dimulai dengan SK.Bupati Aceh Singkil (Nomor : 1 Tahun 2008). Serta Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor: 3 Tahun 2008, tetnatang Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (KP2TSP), pola Satu Pintu ini merupakan pelayanan umum masyarakat yang menjadi kantor bersama Satu Pintu bagi masyarakat yang memerlukan perizinan. Kewenangan pemberi izin anaiiah tetap berada pada dinas,bagian, atau instansi pemberi izin.

Sebagai langkah awal, jenis-jenis pelayanan pada kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu, pada saat itu adalah : (a). Izin mendirikan Bangunan (IMB) (b). Izin Gangguan (HO) ,(c) Izin Tempat Usaha (SITU) ,(d). Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) ,(e) Tanda Daftar Perusahaan (TDP) ,(f). Izin Usaha Industri (IUI),(g). Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), (h).Izin Usaha di Bidang Kesehatan, (i). Izin Usaha di Bidang Pariwisata ,

(j).Izin Usaha Angkutan, (k).Izin Trayek, (l).Izin Penyelenggaraan Reklame, (m).Izin Usaha rekreasi dan hiburan, (n).Izin Usaha Rumah Makan, (o).Izin Usaha salon Kecantikan , (p).Izin Pondok Wisata, (q).Izin Usaha Huller, (r).Izin usaha dibidang kesehatan Dokter Umum/ Dokter Gigi ,(s).Izin Rumah Bersalin,(t). Izin Praktek Bidan, (u).Izin Pendirian Apotik, (v).Izin pendirian lembaga pendidikan ,(w) Izin Galian C,-(x).Tanda daftar gudang ,(y).izin Pengoperasian Air Minum Isi Ulang, (z).Izin Pemanfaatan Air dalam Tanah,-(aa).Izin Usaha Perikanan, (bb). Izin Usaha Penangkaran Walet , (cc).Rekomendasi, (dd) Legalisir ,.

Dan sesuai dengan dinamika perubahan perkembangan masyarakat juga melalui Undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Restribusi Daerah. Bertambahnya jenis perizinan yang dikelola menjadi, urusan : Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah; (1). Dinas Perindustrian , Perdagangan dan Koperasi, urusan : Surat Usaha Industri (Diatas 200 Juta), Surat Izin Perdagangan (SIUP) ,Izin Operasional Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia, Tanda Daftar Gudang, Tanda Daftar Industri (5-200 Juta) (TDI), Izin Penyaluran LPG/Gas dan Sejenisnya ; (2). Dinas Pertanian, urusan : Izin Usaha Huller,(3).Dinas Peternakan ,urusan : Izin Opersaional Rumah Potong Hewan Kelas D ; (4). Dinas Pekerjaan Umum, urusan : Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Pemanfaatan Air Bawah Tanah, Izin Penutupan Jalan ; (5). Dinas Kesehatan, urusan : Izin Praktek Bersama Dokter Umum dan Gigi ,Izin Praktek Dokter Spesialis, Izin Praktek Dokter Umum dan Gigi , Izin Praktek Bidan , Izin Praktek Perawat (Izin Asuhan

Keperawatan) Izin Pendirian Apotik, Izin Toko Obat (Pedagang Obat Eceran), Izin Pendirian Optik, Izin Praktek Tukang Gigi, Izin Pengobatan Tradisional, Izin Produksi Makanan dan Minuman, Izin Operasional Klinik Pratama, Izin Pengoperasian Air Isi Ulang, Surat izin Praktek Apoteker; (6). Dinas Perhubungan, urusan : Izin Trayek, Izin Usaha Angkutan ; (7). Setdakab, urusan : SITU, Izin Gangguan (HO), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Izin Prinsip, Izin Lokasi, Penanaman Modal, Izin Tempat Pengambilan Bahan Galian Gol. A, B dan C, Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi, Izin Pertambangan Produksi ; (8). Dinas Perkebunan dan Kehutanan, urusan : Izin Usaha Perkebunan, Izin Pengumpulan Sawit, Izin Penangkaran Bibit dan Holtikultura ; (9). Bapedalda, urusan : Izin Pembuangan Limbah Cair, Izin Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah, Izin Penyimpanan Sementara Limbah berbahaya, Beracun. (10). Dinas Perikanan, urusan : Izin Usaha Perikanan (SIUP), Izin Penangkapan Ikan (IPI), Izin Kapal Penangkap dan Pengangkut Ikan (SIKPPI). (11). Disbudparpora, urusan : Izin Usaha Rekreasi/Hiburan Umum, Izin Biro/Agen Perjalan Wisata, Izin Pondok Wisata, Izin Usaha Rumah Makan Sejenisnya, Izin Hotel, Izin Pariwisata, Izin Salon Kecantikan, (12). Dinas PPKD, urusan : Izin Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet, Izin Bengkel Umum Kendaraan Bermotor, Izin Penyelenggaraan Reklame. Pelaksanaannya itu lebih bersifat teknis administratif oleh beberapa unsur instansi dalam satu kantor dan satu sistem, dipimpin oleh seorang kepala unit secara taktis operasional dan

administrasi berada dibawah koordinasi Sekkab, surat izin yang dikeluarkan ditanda tangani oleh Bupati.

Dari pandangan itu tergambar kualitas pelayanan kepada masyarakat yang masih rendah, dan berdasarkan kondisi nyata tersebut maka penulis berasumsi bahwa agar kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai yang diinginkan masyarakat, perlu dilakukan upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan. Penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai *“Pelaksanaan Kebijakan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Singkil”*.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Rendahnya kualitas pelayanan publik pada bidang perizinan di Kabupaten Aceh Singkil, sudah lama menjadi perhatian masyarakat. Para pengusaha mengeluh mengenai rumit dan mahal nya harga pelayanan, sementara itu warga masyarakat sering mengalami kesulitan untuk memperoleh akses terhadap pelayanan publik dibidang perizinan, disamping itu kurangnya koordinasi dan kerjasama antar bagian yang menangani perizinan tersebut, KP2TSP sudah dibentuk tapi percaloan masih tetap ada sehingga masyarakat belum merasa terlayani dengan baik. Pelayanan publik pada hakikatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik.

Dari identifikasi masalah tersebut dapat disusun pernyataan masalah (*problem statement*) bahwa mengapa *kualitas pelayanan publik dibidang perizinan rendah?* Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan, dirasakan masih tidak sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Pemerintah Kabupaten masih belum dapat memuaskan pengguna layanan, karena masih banyak ditemui keluhan-keluhan dari masyarakat tentang rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat yang menangani bidang perizinan.

Merujuk pada masalah penelitian itu dapat disusun pertanyaan masalah (*problem question*) sebagai berikut :

1. Mengapa kualitas pelayanan publik dibidang perizinan rendah ?
2. Apa upaya yang dilakukan agar kualitas pelayanan perizinan meningkat ?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk :

1. Mengumpulkan data tentang analisis kebijakan pembentukan unit pelayanan terpadu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Singkil
2. Untuk mengetahui dan mengkaji lebih lanjut strategi yang ditempuh dalam rangka mencapai kualitas pelayanan perizinan di kabupaten Aceh Singkil.

Tujuan penelitian adalah untuk :

1. Mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan pelayanan perizinan pada Kantor Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini belum optimal.

D. Kegunaan Penelitian.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yaitu :

- 1). Dari aspek akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan teori berkaitan dengan fokus penelitian serta untuk memperkaya khasanah kajian tentang pelayanan publik pemerintahan. Selanjutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan berkaitan dengan bidang ilmu pemerintahan, dalam hal pelayanan publik dibidang perizinan.
- 2). Dari aspek praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan, pemikiran serta pertimbangan bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah dalam membuat peraturan-peraturan atau kebijakan daerah agar dapat memenuhi aspirasi, tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA.

A. Tinjauan Teoritis

A.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.

1.1. Implementasi Kebijakan (Pelaksanaan Kebijakan)

Dari beberapa proses kebijakan, implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan itu sendiri mengandung beberapa makna, sebagaimana yang dirumuskan dalam kamus Webster dalam Wahab, (2001) bahwa : “To Implement berarti to provide the means for carrying out”; yang menekankan bahwa implementasi itu menimbulkan dampak terhadap sesuatu. Kalau pandangan ini diikuti, maka implementasi kebijakan dapat dipandang sebagai suatu proses untuk melaksanakan keputusan kebijaksanaan (biasanya dalam bentuk Undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif, atau Dekrit Presiden). Mazmanian dan Sabatier dalam Hamdi (1999) memberikan penjelasan mengenai makna implementasi tersebut sebagai berikut :

Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Meter dan Horn dalam Wahab, (2001) secara konseptual memberi

rumusan atau batasan tentang implementasi kebijakan sebagai berikut :

“those action by publics or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions” (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan).

Pandangan itu memberi pemahaman bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu, dengan demikian yang diperlukan dalam implementasi kebijakan adalah suatu tindakan seperti tindakan yang sah atau implementasi suatu rencana peruntukan.

Pandangan pakar ini juga memberi pemahaman bahwa proses implementasi kebijakan tidak hanya menyangkut tindakan atau perilaku institusi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada kelompok sasaran. Sebagaimana dikonsepsikan sebelumnya, bahwa keberhasilan dalam implementasi kebijakan juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, sosial, dan teknologi (PEST) yang langsung ataupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku semua pihak yang terlibat. Akhirnya proses tersebut dapat menimbulkan dampak baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Wahab (2001), mengutip dari Mazmanian dan Sabatier yang merumuskan proses implementasi kebijakan publik dengan lebih rinci, sebagai berikut :

“Implementation is the carrying out of a basic policy decision, usually incorporate in a statute but which can also take form of important executive orders or court decisions. Ideally, that decision identifies the problem(s) to be addressed, stipulates the objective(s)

to be persuaded, and in a variety of ways, 'structures' the implementation process. The process normally runs through a number of stages beginning with passage of the basic statute, followed by the policy outputs (decisions) of the implementing agencies, the compliance of target groups with those decisions, the actual impacts – both intended and unintended – of those outputs, the perceived impacts of agency decisions, and, finally, important revisions (or attempted revisions) in the basic statute” (Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur/mengatur proses implementasinya. Proses ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) dan oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak nyata – baik yang dikehendaki atau tidak – dari output tersebut, dampak keputusan sebagai dipersepsikan oleh badan-badan yang mengambil keputusan, dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap undang-undang/peraturan yang bersangkutan).

Dengan demikian pelaksanaan kebijakan dapat melibatkan penjabaran lebih lanjut tujuan yang telah ditetapkan tersebut oleh pejabat atau instansi pelaksana (Hamdi, 1999). Suatu program kebijaksanaan publik meliputi penyusunan acara tertentu dan tindakan yang harus dijalankan, misalnya dalam bentuk tata cara yang harus ditaati atau diikuti dalam implementasinya, patokan yang harus diadakan pada keputusan pelaksanaan atau proyek yang konkret yang akan dan hendak dilaksanakan dalam suatu jangka waktu tertentu, bahwa program tersebut telah menjadi bagian dari kebijaksanaan publik yang akan diimplementasikan.

Implementasi kebijakan publik pada umumnya diserahkan kepada lembaga-lembaga pemerintahan dalam berbagai jenjangnya hingga jenjang pemerintahan yang terendah. Disamping itu, setiap pelaksanaan kebijaksanaan masih memerlukan pembentukan kebijaksanaan dalam wujud peraturan perundang-undangannya lainnya. Dalam implementasi kebijakan publik biasanya akan terkait dengan aktor pelaksana dalam berbagai kedudukan dan peran. Para pelaksana kebijakan adalah para aktor yang satu dengan yang lainnya yang dibebankan dengan penggunaan sarana. Organisasi pelaksana meliputi keseluruhan para aktor pelaksana dan pembagian tugas masing-masing. Implementasi kebijakan publik sangat penting untuk memberikan perhatian yang khusus kepada peran dari kelompok-kelompok kepentingan (interest groups) yang bertindak sebagai wakil pelaksanaan atau sebagai objek kebijaksanaan. Dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu kebijakan publik, maka para pelaksana kebijaksanaan sebenarnya dihadapkan pada dua masalah yaitu yang berkaitan dengan lingkungan dan administrasi program.

Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu seperti daya tanggap (responsiveness). Jadi idealnya, lembaga-lembaga publik harus selalu tanggap terhadap perkembangan dan kebutuhan dari pihak-pihak yang membutuhkan atau yang akan menerima manfaat program. Daya tanggap tersebut dapat berarti bahwa tujuan kebijaksanaan publik tidak tercapai karena adanya campur tangan individu atau kelompok yang sama.

Selanjutnya Meter dan Horn dalam Sulaeman (1975) juga mengemukakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan sebagai berikut :

Suatu kebijakan tentulah menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

Pendapat dari Rue dan Byars yang diikuti oleh Keban (1995) mengemukakan bahwa secara lebih sederhana lagi, kinerja (*performance*) merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment*.

Disamping itu perlu untuk mengetahui ada beberapa indikator dari kinerja yang digunakan untuk menilai suatu derajat pencapaian standar serta apa yang menjadi sasaran dari suatu kebijakan, yang menjelaskan bahwa kegiatan itu melangkah dari tingkat kebijakan yang masih berupa suatu dokumen berbentuk peraturan menuju penentuan standar spesifik dan konkrit dalam menilai kinerja program. Dengan adanya standar dan sasaran tersebut, maka dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan dari setiap program yang telah dicanangkan.

Berdasarkan pada kedua pandangan itu, maka dapatlah disimpulkan bahwa proses implementasi kebijaksanaan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari

semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak, baik yang diharapkan (intendend) maupun yang tidak diharapkan (spillover/negative effects). Dalam implementasi kebijakan, Sunggono (1994) mengemukakan bahwa :

Sangat penting untuk memberikan perhatian yang lebih khusus kepada peran dari kelompok-kelompok kepentingan (interest groups) yang bertindak sebagai wakil dari pelaksanaan atau obyek kebijaksanaan. Kelompok-kelompok ini sering memainkan peranan yang sangat penting bukan saja pada waktu implementasinya. Pandangan-pandangan mereka terhadap suatu kebijaksanaan publik yang akan diimplementasikan, atau komunikasi mereka dengan masa pendukungnya tentang suatu kebijaksanaan publik, mempunyai arti yang penting lagi cara partisipasi para pelaksana dan obyek kebijaksanaan (warga masyarakat) di dalam implementasi kebijaksanaan.

Dengan demikian dalam rangka pencapaian tujuan dalam suatu kebijaksanaan publik, para pelaksana kebijaksanaan dihadapkan pada dua permasalahan, yaitu yang berkait dengan "lingkungan interaksi program dan administrasi program".

Untuk itu para pelaksana pertama-tama harus memusatkan perhatian pada problematik bagaimana mencapai konsistensi tujuan kebijaksanaan yang telah ditetapkan misalnya mereka harus berusaha untuk mendapatkan dukungan dari para elit politik, atau dari pihak-pihak yang diharapkan menerima manfaat dari program tersebut, dan sebagainya. Selanjutnya para pelaksana tersebut harus mampu mengubah sikap menentang dari pihak-pihak yang merasa dirugikan oleh adanya suatu program, menjadi sikap yang menerima terhadapnya, serta mereka harus tetap waspada terhadap pihak-pihak yang merasa diabaikan oleh program tersebut akan tetapi tetap

bersikeras untuk turut memperoleh manfaatnya, khususnya terhadap usaha yang mungkin mereka lakukan untuk menghambatnya.

Implementasi kebijakan dapat melibatkan penjabaran lebih lanjut mengenai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan tersebut oleh pejabat atau instansi pelaksana. Secara umum, terdapat beberapa keadaan yang perlu dipertimbangkan dalam mengupayakan keberhasilan implementasi kebijakan. Sebagaimana dikemukakan oleh Pressman, Wildavsky, Sabatier dan Mazmanian dalam Hamdi, (1999) sebagai berikut :

1. Implementasi perlu didasarkan pada suatu teori yang tepat dalam menghubungkan perubahan dalam perilaku target dengan pencapaian tujuan kebijakan.
2. adanya kejelasan arah dan struktural kebijakan.
3. Adanya keterampilan teknis dan manajerial yang memadai di unit-unit kerja yang melaksanakan kebijakan.
4. Adanya dukungan-dukungan yang tepat dari partisipasi terkait.
5. Hubungan dan konflik antara berbagai partisipan jangan sampai mengurangi dan meniadakan pentingnya arti kebijakan yang dilaksanakan.

Sedangkan menurut Cheema dan Rondinelli faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan dikelompokkan dalam lima bagian yaitu: kondisi lingkungan dimana kebijakan itu akan dilaksanakan (environmental condition), hubungan dalam organisasi (inter-organizational relationship), kemampuan dalam pelaksanaan (resources for program implementation), karakteristik lembaga pelaksana (characteristic of implementing agency), dan pengaruh pelaksanaan (performance and impact).

Beberapa pengertian itu menunjukkan bahwa dalam implementasi suatu kebijakan publik harus memperhatikan faktor-faktor dari dalam (intern) organisasi pemerintah dan faktor dari luar (ekstern) masyarakat yang akan menanggung dampak kebijakan tersebut.

Untuk dapat memahami faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan bahwa faktor intern organisasi dapat meninjau model yang dikembangkan oleh Hogwood dan Gunn dalam Wahab (2001) yang lebih dikenal dengan “the top down approach” yang mengatakan bahwa untuk dapat melakukan implementasi kebijakan publik dengan sempurna (perfect implementation) diperlukan persyaratan sebagai berikut :

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan/kendala yang serius.
2. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai.
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia;
4. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang andal;
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya.
6. Hubungan saling ketergantungan harus kecil;
7. Pemanaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan;
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat;
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
10. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Disamping memperhatikan faktor intern dan ekstern organisasi maka ada beberapa model yang sempat dikembangkan oleh Rippley dan Franklin dalam Sulaeman (1998) yang antara lain menyatakan bahwa keberhasilan dari implementasi kebijakan atau suatu program itu adalah ditunjukkan dari tiga faktor seperti :

1. Perseptif kepatuhan (*compliance*) yang mengukur implementasi dari kepatuhan *street level bureaucrats* terhadap atasan mereka.
2. Keberhasilan implementasi diukur dari kelancaran rutinitas dan tiadanya persoalan.
3. Implementasi yang berhasil mengarah kepada kinerja yang memuaskan semua pihak terutama kelompok penerima manfaat yang diharapkan.

Dengan demikian apabila suatu kebijakan publik memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan dengan memperhatikan prosedur yang ada, maka diharapkan akan menghasilkan kebijakan yang efektif, bahwa kebijakan yang efektif itu menurut Islamy (2000) adalah :

Suatu kebijakan akan menjadi efektif bila dilaksanakan dan mempunyai dampak positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia yang menjadi anggota masyarakat itu bersesuaian dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Dengan demikian kalau mereka tidak bertindak/berbuat sesuai dengan keinginan pemerintah/negara itu maka kebijaksanaan negara menjadi tidak efektif.

Model lain yang bisa dikembangkan untuk menganalisis atau mengkaji keberhasilan dari implementasi kebijakan dapat juga dilihat model yang di kemukakan oleh, Meter dan Horn (1975), dan Goggin (1990) sebagai berikut :

1. Model Proses Implementasi Kebijakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975).

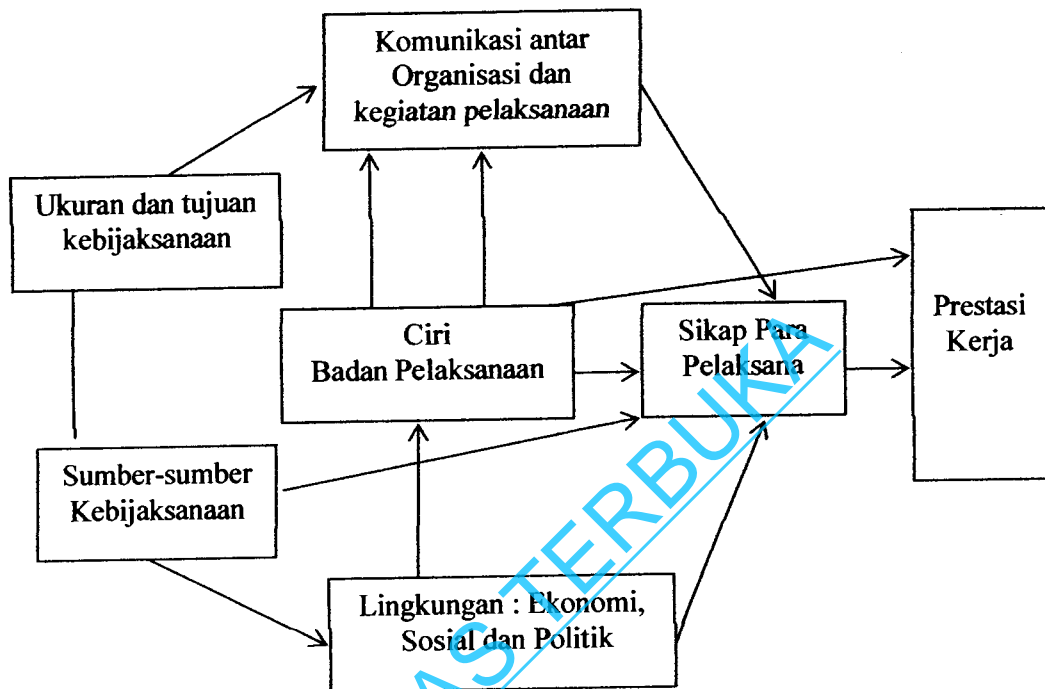
Teori Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa terjadinya perbedaan dalam proses implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 'sifat kebijakan' yang akan dilaksanakan. Pendekatan yang ditawarkan adalah dengan mencoba menghubungkan antara kebijakan dengan implementasi

dan suatu model konseptual yang mempertalikan kebijakan dengan prestasi kerja. Selanjutnya beberapa konsep penting dalam teori ini adalah : perubahan, kontrol dan kepatuhan bertindak dalam prosedur implementasi. Artinya implementasi kebijakan akan dipengaruhi oleh dimensi-dimensi tersebut, sehingga keberhasilan implementasi kebijakan apabila perubahan yang dikehendaki relatif sedikit, sedang kesepakatan tentang tujuan relatif tinggi. Atas kajian konsep-konsep tersebut kaitannya dengan hambatan-hambatan yang terjadi dalam implementasi, maka kajian selanjutnya membuat tipologi kebijakan menurut jumlah masing-masing perubahan dan jangkauan kesepakatan terhadap tujuan.

Alur yang menghubungkan antara kebijakan dengan prestasi kerja dipisahkan oleh jumlah variabel bebas. Teori ini variabel-variabel bebasnya adalah :

- 1) Ukuran dan tujuan kebijakan;
- 2) Sumber kebijakan;
- 3) Ciri atau sifat institusi pelaksana;
- 4) Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan;
- 5) Sikap para pelaksana; dan
- 6) Lingkungan ekonomi, sosial dan politik; hal ini dapat digambarkan seperti berikut :

Gambar : 1
Model Proses Implementasi Kebijakan



Kebijakan sebagai variabel yang menetapkan tujuan, begitupun dalam implementasinya didukung dengan sumber-sumber yang tersedia. Fokus perhatian pada unit pelaksana, baik formal maupun informal. Sementara itu komunikasi diciptakan atau terkait antar organisasi dalam pelaksanaan kegiatan. Hal ini tercipta dalam lingkungan sistem sosial politik dengan kelompok sasaran. Kemudian sikap para pelaksana menjadi perhatian dalam merealisasikan program-program yang telah ditetapkan.

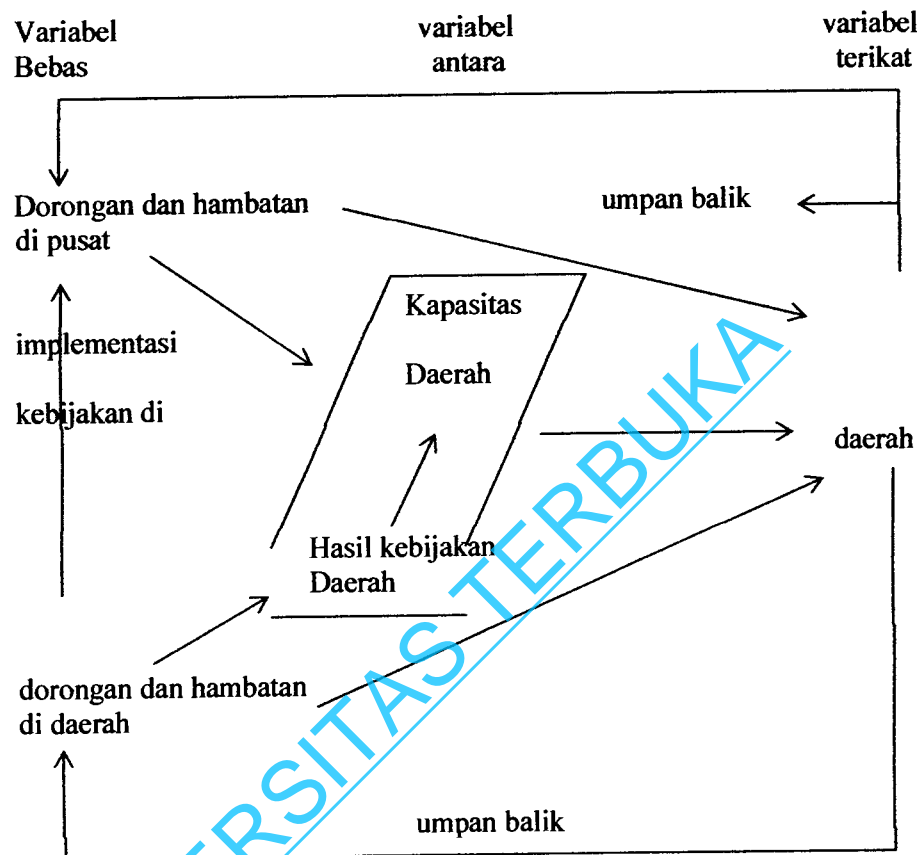
2. Model Komunikasi Implementasi Kebijakan Publik oleh Malcolm L.

Goggin (1990)

Goggin mengembangkan variasi keberhasilan proses kebijakan publik sebagai komunikasi kebijakan. Model ini dirancang untuk menjawab tingkat keberhasilan suatu kebijakan yang sama kemudian diterapkan pada lebih dari satu daerah, untuk memperoleh informasi tentang keberhasilannya. Hipotesis yang dikembangkan oleh Goggin bahwa semakin besar kapasitas dari daerah untuk merealisasi tujuan kebijakan, maka sebagai yang berhasil dalam implementasi kebijakan publik. Kapasitas daerah dalam melaksanakan preferensi pembangunan, diterapkan pada kebijakan clean government di USA dengan unit analisis negara bagian.

Beberapa konsep penting yang digunakan oleh Goggin sebagai variabel dalam kinerja implementasi, yaitu: (1) *Policy Goal* (kebijakan); (2) *Delivery* (wahana); dan (3) *Out come* (lingkungan sosial). Selanjutnya komponen tersebut, dalam proses implementasi kebijakan merupakan proses delivery yang disusun setelah suatu kebijakan diadopsi; kemudian delivery ini diharapkan dapat hasil (out come). Untuk menghasilkan out come, variabel yang menentukan tinggi rendahnya kinerja organisasi adalah ketiga faktor tersebut sebagai variabel bebas. Ketiga kelompok variabel tersebut pada intinya ingin mencoba menemukan bagaimana memodifikasi kebijakan publik, sehingga out come-nya memenuhi syarat (tingkat kinerja yang diinginkan dan kemanfaatan bagi publik). Model implementasi kebijakan publik yang terurai tersebut di atas merupakan proses implementasi kebijakan yang secara visual dapat dikemukakan sebagai berikut :

Gambar : 2
Model Komunikasi Implementasi Kebijakan Publik



Variabel-variabel kebijakan dari hasil adopsi untuk diimplementasikan yang merupakan karakter-karakter bersangkutan paut dengan hambatan dan dorongan baik dari pusat maupun daerah. Hal ini dalam penerapannya bergantung dari kapasitas organisasi (daerah) dimana kebijakan diimplementasikan. Kapasitas tersebut baik berupa sumber daya maupun dana, selain kondisi lingkungan, politik, ekonomi, sosial budaya. Hasil

proses tersebut selanjutnya menjadi umpan balik bagi keberhasilannya, sebagai suatu hal yang harus dikomunikasikan.

Teori-teori tersebut, baik yang dikemukakan oleh Meter dan Horn maupun oleh Goggin dalam kajian selanjutnya berpijak dengan mengakomodasi data yang berkait dengan pelaksanaan atau penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan.

Usaha studi implementasi kebijakan dilakukan dalam kerangka teori itu adalah untuk dapat menjawab beberapa pertanyaan pokok yang merupakan suatu syarat keberhasilan bagi kebijakan publik. Pertama, bagaimana kinerja implementasi kebijakan publik dalam mencapai tujuan yang diinginkan? Kedua, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan? Ketiga, pertanyaan yang berkait dengan kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan, yaitu tentang kebijakan itu sendiri, wahana yang digunakan dan lingkungan sosial budaya kebijakan itu diterapkan.

Kebijakan publik pada dasarnya adalah sebuah proses. Berangkat dari anggapan itu maka, tidak lagi berpendapat bahwa kebijakan publik yang baik adalah hanya semata-mata dilihat dari materi yang ada dalam hasil kebijakan publik itu. Kebijakan publik yang baik adalah kebijakan yang mampu diimplementasikan dengan baik, dan sekaligus kebijakan publik itu dalam proses implementasinya itu dapat mencapai hasil yang diinginkan. Namun kebanyakan sering ada anggapan bahwa setelah kebijakan disahkan oleh pihak yang berwenang dengan sendirinya kebijakan itu akan dapat

dilaksanakan, dan hasil-hasilnya pun akan mendekati seperti yang diharapkan oleh pembuat kebijakan tersebut. Padahal sebenarnya menurut apa yang dikemukakan Islamy (2000)

... sifat kebijakan itu kompleks dan saling tergantung, sehingga hanya sedikit kebijakan negara yang bersifat *self-executing*. Maksudnya dengan dirumuskannya kebijakan tersebut sekaligus atau dengan sendirinya kebijakan itu terimplementasikan. Hal yang paling banyak adalah yang bersifat *non self-executing*, artinya kebijakan negara perlu diwujudkan dan dilaksanakan oleh berbagai pihak sehingga mempunyai dampak yang diharapkan.

Sehubungan dengan pernyataan itu, Pressman dan Wildavsky seperti yang dikutip oleh Wahab (2001) juga mengingatkan bahwa proses untuk melaksanakan kebijakan perlu mendapat perhatian yang seksama. Tampaknya keliru kalau ada yang beranggapan bahwa proses pelaksanaan kebijakan dengan sendirinya berlangsung tanpa hambatan.

Jadi rumusan kebijakan yang dibuat tidak akan mempunyai arti apa-apa atau hanya merupakan rangkaian kata-kata yang indah dan baku yang tersimpan rapi dalam sebuah dokumen kalau tidak diimplementasikan, karena itu implementasi kebijakan perlu dilakukan secara arif, bersifat situasional, mengacu pada semangat kompetisi dan berwawasan pemberdayaan (Wahab, 2001). Supaya implementasi kebijakan betul-betul merupakan suatu proses interaksi antara setting tujuan dengan tindakan untuk mencapai dampak yang diinginkan.

Berkaitan dengan hal ini, dapat dikatakan bahwa salah satu tolok ukur keberhasilan suatu kebijakan terletak pada proses implementasinya. Bahkan mungkin tidak berlebihan jika dikatakan implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Namun demikian, bukan berarti implementasi kebijakan terpisah dengan formulasinya, melainkan keberhasilan suatu kebijakan sangat tergantung pada tatanan kebijakan itu sendiri (*macro policy* dan *micro policy*). Artinya, formulasi kebijakan makro yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, keberhasilan implementasinya akan dipengaruhi kebijakan mikro, yaitu para pelaksana kebijakan, dan kebijakan operasional serta kelompok sasaran dalam mencermati lingkungan. Selain itu keberhasilan sebuah implementasi kebijakan publik juga sangat tergantung pada kualitas dari substansi produk hukum atau undang-undang yang ada. Bila kualitas dari undang-undang atau produk hukum yang ada rendah maka tingkat kesuksesan proses implementasi kebijakan publiknya pun akan rendah. Sebaliknya, bila undang-undang yang ada substansinya berkualitas tinggi, maka kualitas proses implementasi kebijakan publiknya pun akan tinggi pula.

Selanjutnya, karena implementasi kebijakan tidak hanya bersangkutan paut dengan mekanisme operasional kebijakan ke dalam prosedur birokrasi, melainkan juga terkait dengan masalah konflik keputusan dan bagaimana suatu kebijakan itu diperoleh kelompok sasaran.

Pemahaman lebih lanjut tentang konsep implementasi kebijakan publik adalah bahwa, implementasi kebijakan pada dasarnya merupakan tindakan yang dilaksanakan oleh individu, dan kelompok pemerintah dan swasta, yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran, yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan meliputi semua tindakan yang berlangsung antara pernyataan atau perumusan kebijakan dan dampak aktualnya. Pada bagian lain, Lineberry dalam Muchsin (2002), juga menyatakan bahwa:

proses implementasi setidaknya memiliki elemen-elemen sebagai berikut : (1) pembentukan unit organisasi baru dan staf pelaksana; (2) penjabaran tujuan ke dalam berbagai aturan pelaksana (*standard operating procedures/ SOP*); (3) koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran kepada kelompok sasaran; pembagian tugas di dalam dan diantara dinas/dinas/badan pelaksana; (4) pengalokasian sumber-sumber untuk mencapai tujuan.

Empat elemen yang diungkapkan Lineberry tersebut adalah sekaligus sebagai dasar untuk memahami kebijakan publik. Pertama, adalah yang berkaitan dengan pembentukann unit organisasi dan staf pelaksana. Elemen ini adalah bagian yang harus dilakukan paling awal dalam kegiatan implementasi kebijakan publik. Sebab tanpa adanya penentuan yang jelas terlebih dahulu atas unit organisasi pelaksana dari implementasi kebijakan publik ini maka proses implementasi kebijakan publik tidak akan dapat dijalankan. Sebuah produk kebijakan baru dapat diterapkan dengan baik ketika telah ada kepastian akan institusi atau organisasi yang ditunjuk untuk melaksanakan kebijakan publik tersebut.

Kedua, adalah terkait dengan penetapan prosedur operasi standar (*standard operating procedures/SOP*). Konsep ini lebih dikenal dengan istilah petunjuk pelaksanaan (Juklak) dan petunjuk teknis (Juknis). SOP ini adalah merupakan panduan bagi unit organisasi yang ada dalam melakukan kegiatan implementasi kebijakan publik yang sedang dijalankan. Unit-unit organisasi yang ditunjuk, dalam melakukan tugasnya tidak boleh berjalan menyimpang dari SOP yang ada. Sebab bila unit organisasi itu menjalankan aktivitasnya menyimpang dari SOP yang ada maka besar kemungkinan tujuan yang ingin dari sebuah produk kebijakan tidak akan tercapai.

Ketiga, adalah koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran serta pembagian tugas antar lembaga yang ada. Elemen ini lebih menitikberatkan pada proses teknis yang akan berlangsung di lapangan selama berjalannya proses implementasi kebijakan publik. Dalam elemen ini dipandang bahwa hal yang paling penting dalam implementasi kebijakan publik adalah bagaimana para pelaksana implementasi kebijakan publik itu menerapkan strategi-strategi tertentu dalam melakukan pekerjaannya. Strategi-strategi itu yang paling pokok adalah bagaimana kemampuan mereka melakukan koordinasi antar mereka, dan bagaimana pula strategi mereka dalam melakukan pembagian tugas antar mereka. Kemampuan ini akan mencerminkan bagaimana kerapihan kerja dan *performance* dari organisasi tersebut dalam menjalankan tugasnya.

Keempat, adalah alokasi sumber-sumber untuk mencapai tujuan. Maksudnya adalah dalam elemen ini yang dianggap paling penting dalam

proses implementasi kebijakan publik adalah terletak pada bagaimana sumber-sumber yang ada dapat dialokasikan dan didistribusikan dengan adil. Umumnya yang sering terjadi ialah proses alokasi sumber-sumber itu yang sering tidak adil. Sering kali terjadi bahwa dana bantuan yang diberikan oleh pemerintah pada masyarakat miskin misalnya, yang nantinya sampai ketangan masyarakat hanya tinggal sepuluh atau dua puluh persennya saja dari total dana yang dianggarkan. Sisanya lebih banyak dikorupsi oleh para *implementing agent*. Untuk itu pada elemen ini kontrol harus dilaksanakan dengan ketat karena pada fase ini seringkali terjadi pelanggaran terutama yang dilakukan oleh *implementing agent* dengan korupsi sumber-sumber yang tersedia atas sebuah program pembangunan yang merupakan produk kebijakan publik dari pemerintah.

Lain lagi pendapat Anderson (1979) yang mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dapat dilihat dari empat aspek, yaitu; "*who is involved in policy implementation, the nature of the administrative process, compliance with policy, and the effect of implementation on policy content impact*". (Dari mereka yang melakukan implementasi kebijakan, hakekat dari proses administrasi, kepatuhan pada kebijakan, dan aspek dari implementasi kebijakan itu).

Keempat aspek ini, adalah suatu rangkaian yang tidak terputus, bahwa kebijakan dibuat ketika dilakukan administrasi dan diadministrasikan ketika dibuat. Setiap kebijakan yang telah ditetapkan pada saat akan diimplementasikan selalu didahului oleh penentuan unit pelaksana

(*governmental units*), yaitu jajaran birokrasi publik mulai dari tahap birokrasi yang paling rendah.

Aspek lain yang penting dalam implementasi kebijakan menurut Anderson adalah kepatuhan, yaitu perilaku yang taat terhadap aturan, karena kebijakan selalu berdasarkan pada hukum atau peraturan tertentu. Untuk menumbuhkan kepatuhan dalam implementasi kebijakan akan memerlukan sistem kontrol dan komunikasi yang terbuka, serta penyediaan sumber daya untuk melakukan pekerjaan.

Untuk dapat mewujudkan implementasi yang efektif, Islamy (2000) menyebutnya dengan tindakan atau perbuatan manusia yang menjadi anggota masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau negara.

1.2. Kebijakan Publik

Pengertian kebijakan ini antara lain adalah : (1) Kepandaian, kemahiran; (2) Rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak (tentang pemerintahan dan organisasi); penyertaan cita-cita, tujuan, prinsip dan maksud. Sementara itu pengertian publik yang berasal dari bahasa Inggris yang dapat berarti pula suatu negara atau pemerintah. Selanjutnya pengertian kebijakan publik itu menurut pendapat, Santoso (1988) adalah:

Serangkaian keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan juga petunjuk-petunjuk yang

diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut terutama dalam bentuk peraturan-peraturan atau dekrit-dekrit pemerintah.

Kebijakan tersebut akhirnya disebut juga dengan kebijakan pemerintah atau negara seperti yang didefinisikan oleh Suradinata (1993) sebagai berikut :

Kebijakan negara/pemerintah adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan atau lembaga dan pejabat pemerintah. Kebijakan negara dalam pelaksanaannya meliputi beberapa aspek, berpedoman pada ketentuan yang berlaku, berorientasi pada kepentingan umum dan masa depan, serta strategi pemecahan masalah yang terbaik.

Dalam setiap proses kebijakan, Nakamura dan Smallwood (dalam Sulaiman 1998) juga menjelaskan antara lain :

Kebijakan publik merupakan serangkaian instruksi dari para pembuat keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan. Beberapa lingkungan kebijakan dalam proses kelembagaan terdiri dari lingkungan pembuatan, lingkungan implementasi; dan lingkungan evaluasi.

Dalam proses kebijakan terdiri dari beberapa langkah yang menurut Tjokroamidjoyo (1991) :

Policy Germination (kebijakan bertunas), *Policy Recommendation* (tahap rekomendasi), *Policy Analysis* (penganalisaan kebijakan), *Policy Formulation* (perumusan kebijakan), *Policy Decision* (tahap pengambilan keputusan), *Policy Implementation* (pelaksanaan kebijakan), dan *Policy Evaluation* (penilaian kebijakan).

Sebuah kebijakan hendaknya dapat tersusun dengan baik sehingga mudah terarah. Kebijakan yang tersusun secara baik tentu memerlukan waktu untuk berkembang dan semestinya tetap memperhatikan hal-hal seperti yang diutarakan oleh Winardi (1990) sebagai berikut :

- a. Memungkinkan penafsiran terbuka dan penilaian.
- b. Bersifat konsisten dan tidak boleh ada 2 kebijakan yang saling bertentangan dalam suatu organisasi.
- c. Harus sesuai dengan keadaan yang berkembang.
- d. Harus membantu pencapaian sasaran dan harus dibantu dengan fakta-fakta yang obyektif.
- e. Harus sesuai dengan kondisi-kondisi eksternal.

Dengan demikian disamping kebijakan tersebut perlu tersusun dengan baik, ada pula beberapa faktor yang dapat turut memperbaiki kualitas suatu kebijakan adalah seperti yang disampaikan oleh Tjokroamidjojo (1991) sebagai berikut :

- a. Jangan didasarkan pada selera seketika (*whims*) tetapi harus melalui proses yang rasional berdasarkan akal sehat.
- b. Penyempurnaan informasi dan sistem informasi bagi analisa dan pembentukan kebijakan.
- c. Dikembangkan *unified approach* dalam perumusan kebijakan.
- d. Peka terhadap kebutuhan obyektif masyarakat.

Pada dasarnya rumusan kebijakan memang harus bersifat obyektif baik sebagai dasar analisisnya maupun kondisi kebutuhan masyarakat atau obyek yang akan terkena dampak dari kebijakan yang akan diambil serta dapat memudahkan penentuan kebijakan untuk mengadakan revisi atau perbaikan, jika ternyata pelaksanaannya tidak sesuai dengan harapan obyektif. Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Wibawa (1994) bahwa :

Pendekatan kebijakan ini tekanannya pada pendekatan kelembagaan, yaitu pendekatan pada pengukuran terhadap keberadaan demokrasi tidak hanya melalui ada tidaknya institusi perwakilan dan pemerintah tetapi lebih menekankan pada seberapa jauh fungsi dari lembaga perwakilan itu sendiri.

Studi tentang kebijakan negara sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah seperti parlemen,

kepresidenan, pemerintah pusat, pemerintah daerah, partai politik mempunyai kekuatan untuk dapat selalu memaksakan setiap anggota masyarakat agar selalu tunduk dan mengikutinya dan lembaga-lembaga itupun berhak untuk memaksakan kebijakannya.

Istilah kebijakan dan kebijaksanaan banyak terdapat dalam tulisan ini, tetapi keduanya sebenarnya mempunyai arti yang hampir sama, karena ada para ahli yang menggunakan sebagai kebijakan dan yang lainnya mengajukan istilah kebijaksanaan. Kebijaksanaan berasal dari kata Wisdom, sedangkan kebijakan terjemahan dari kata Policy. Selanjutnya Edwards III dan Sharkansky (1978) juga mendefinisikan kebijaksanaan negara sebagai berikut :

“.... Is what government say and do, or not do. It is the goals or puposes of governments programs” (adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijaksanaan negara itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah).

Parker dalam Sunggono, (1994) dalam artikelnya “Policy and Administration”, membuat suatu daftar tentang berbagai definisi mengenai kebijaksanaan publik, yang menurut salah satu definisi tersebut mengemukakan bahwa:

“A particular objective, or set of principles, or course of action, which a government adopts at a given period in relation to some subject or in response to some crisis”. (Kebijaksanaan publik adalah suatu tujuan tertentu, atau serangkaian prinsip, atau tindakan, yang dilakukan oleh suatu pemerintah pada periode tertentu dalam hubungan dengan beberapa subyek atau sebagai tanggapan terhadap beberapa krisis).

Dalam membuat kebijakan publik, pemerintah harus tetap memperhatikan proses pembuatan kebijaksanaan tersebut, yang mana proses pembuatan kebijakan publik umumnya dipahami terdiri atas serangkaian tahap atau fase. Rangkaian tahap ini tampaknya bersifat linear, dalam kenyataannya mereka justru sebaliknya yakni non linear dan interaktif.

Para ahli kebijakan publik berbeda-beda dalam menamai atau mengelompokkan tahapan tersebut, namun demikian menurut Hamdi (1999) pada umumnya proses pembuatan kebijakan publik dapat dibedakan dalam tahap sebagai berikut :

- (1) Pendefinisian masalah (*Policy Formulation*); (2) Pendefinisian agenda (*Agenda Setting*); (3) Perumusan alternatif kebijakan (*Policy Formulation*); (4) Pemilihan alternatif kebijakan (*Policy Adoption*); (5) Pelaksanaan kebijakan (*Policy Implementation*); (6) Penilaian Kebijakan (*Policy Evaluation*).

Dari keenam tahap itu yang akan menjadi fokus dalam pembahasan tulisan ini adalah pada tahap pelaksanaan kebijakan (*policy implementation*).

1.3. Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu.

Kebijakan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan semakin berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo (1993)

bahwa :

Semenjak dilaksanakannya cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan, dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu secara berangsur-angsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat refresif (polis dan peradilan), kemudian bertambah dengan fungsi-fungsi lain yang bersifat melayani.

Pemahaman tentang misi pemerintahan untuk memelihara ketertiban dan mengusahakan tegaknya keadilan akan secara langsung menjadikan hal pelayanan sebagai fungsinya yang utama. Tetapi pelayanan yang baik, melalui kemampuan optimal untuk melaksanakan tugas-tugas pokok pemerintahan. Lebih lanjut Rasyid (1997) mengemukakan bahwa :

Pelayanan pada hakekatnya adalah salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Keberhasilan seseorang dalam menjalankan misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengembangkan ketiga fungsi hakiki tersebut.

Oleh karena itu aparat pemerintah pada tingkat tertentu haruslah menjadikan semangat melayani kepentingan masyarakat sebagai dasar dari motivasi mereka bekerja dibidang pemerintahan. Sejalan dengan hal tersebut Rousseau (dalam Supriatna, 1996) tentang teori *Social Contract*, menyatakan bahwa “Untuk pembedaan pelayanan kepada masyarakat seolah-olah telah terjadi suatu persetujuan antara pemerintah dan masyarakat bahwa masyarakat telah menyerahkan wewenangnya kepada pemerintah untuk diatur dan dilayani”. Berdasarkan pendapat tersebut, sudah menjadi kewajiban dari setiap aparat pemerintah untuk memiliki komitmen pengabdian yang tinggi serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan pemerintahan kepada masyarakat pada hakekatnya adalah upaya pemenuhan hidup atas produk-produk tertentu. Produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat menurut Ndraha (1997) Berkisar pada barang

(barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa Publik) dan layanan civil. lebih lanjut dalam Metodologi Ilmu Pemerintahan (MIP) delapan belas, Ndraha (1997) menyatakan bahwa : Pemerintah adalah sebuah badan yang memproduksi, mendistribusikan atau menjual alat pemenuhan kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan civil.

Berbeda dengan layanan civil maka jasa publik dapat dijual dan diprivatisasikan. Lebih lanjut dalam Kybernan No. 1 (1998) dikemukakan bahwa :

Layanan civil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara) dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dapat dijual beli dibawah kontrol legislatif. Setiap badan publik berfungsi memproduksi dan mendistribusikan layanan civil pada saat diperlukan.

Menurut Iver (1981) ada kondisi-kondisi tertentu dimana beberapa bentuk pelayanan masyarakat dikehendaki hanya pemerintah yang dapat memberikannya misalnya :

1. Dimana proses-proses yang terkandung didalam operasi organisasi swasta melibatkan jiwa manusia yang sebenarnya dapat dihindarkan atau kerugian-kerugian sosial yang oleh organisasi swasta itu sendiri, tidak dapat dihindarkan ketika menjalankan operasinya itu.
2. Dimana badan-badan lain terbatas sekali dalam scope atau rentang dalam pemberian pelayanan yang untungnya non-kontraversil, walaupun terdapat perbedaan paham mengenai peranan pemerintah dalam melakukannya, atau dimana badan-badan itu meminta imbalan untuk pelayanan yang diberikannya yang menghalangi simiskin untuk dapat menerimanya.
3. Dimana tidak terdapat badan-badan lain yang mempunyai kekuasaan yang diperlukan atau sumber-sumber untuk mengadakan pelayanan yang diperlukan atau disetujui masyarakat.

Dengan demikian kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan umum, baik layanan civil maupun layanan publik adalah untuk melayani kebutuhan masyarakat yang tidak atau belum dapat dipenuhi oleh badan-badan swasta. Selain itu adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat agar tidak dirugikan oleh para pelaku bisnis yang kepentingannya seringkali berbenturan dengan kepentingan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (1995) yang menyatakan bahwa :

... mekanisme pasar tidak dapat dipakai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, kalau pelayanan tersebut termasuk kategori public good. Bila satu pertanyaan dapat dinikmati oleh semua orang tanpa terkecuali, tentunya tidak ada pelaku ekonomi dalam mekanisme pasar yang tertarik untuk menyelenggarakan pelayanan itu. Dalam situasi seperti ini tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan itu melalui birokrasinya.

Dewasa ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja (pemerintah) merupakan salah satu aspek yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dari hasil penelitian Ulbert Silalahi dalam Zulkarnaen, (1995) juga terungkap bahwa :

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara masih berada dalam peringkat present accounted, artinya organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui tentang kedudukan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun untuk usaha kearah yang sampai pada kualitas pelayanan belum serius untuk dilaksanakan.

Selain itu upaya pemerintah (birokrasi) untuk mengatasi ketidak seimbangan pelayanan publik tampaknya belum berhasil baik, sebagaimana artikel yang dikemukakan oleh Effendi (1986) bahwa :

Faktor-faktor ekonomis seperti bias investasi, bias kualitas, bias harga dana bias birokrasi, telah membuat pelayanan publik menjadi

terlalu mahal bagi golongan miskin. Akibatnya akses pelayanan publik itu lebih bias kepada golongan menengah keatas yang bermukim dikota, dan subsidi pemerintah untuk pelayanan publik lebih menguntungkan mereka, padahal golongan miskinlah yang sepantasnya mendapat pertolongan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Hidayat dan Sucherly (1986)

mengemukakan bahwa :

Pada umumnya organisasi pemerintahan sering menghadapi tiga masalah yang meliputi kurang efektif, inefisien dan mutu pelayanan yang kurang. Budaya yang berorientasi kepada pencapaian target merupakan salah satu ciri dari organisasi birokrasi. Ciri lainnya adalah adanya budaya peran artinya semua pekerjaan dilakukan secara rutin, teratur sistematis. Selain itu kelakuan dan kewenangan yang disalurkan melalui peraturan dan prosedur. Kombinasi budaya yang berorientasi kepada target dan peran tersebut membentuk suatu sikap pandang yang mnegacu kegiatan (*activity*) dan pertanggungjawaban (*accountability*). Kelemahan dari kedua sikap tersebut adalah aspek hasil (*result*) dan aspek mutu pelayanan kurang mendapatkan porsi yang sesuai.

Dengan demikian dalam rangka peningkatan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat sebagai perwujudan dari fungsi pemerintahan dan untuk menumbuhkan peran aktif masyarakat terutama berkaitan dengan kualitas, efisiensi dan efektivitas pelayanan, maka pemerintah Kabupaten Aceh Singkil menetapkan kebijaksanaan pelayanan umum Satu Pintu berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor : tanggal 12 Agustus 2008, Tentang Pembentukan organisasi dan tata kerja unit pelayanan terpadu. Unit terpadu pola Satu Pintu ini merupakan unit pelayanan umum masyarakat yang menjadi kantor bersama Satu Pintu bagi masyarakat yang memerlukan perizinan. Kewenangan pemberi izin adalah tetap berada pada dinas, bagian, atau instansi pemberi izin.

Kebijakan pelayanan umum Satu Pintu ini diharapkan akan memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, efektif, hemat dan murah kepada masyarakat dan mempercepat perizinan bagi penanam modal di daerah dengan menyelenggarakan sistem pelayanan perizinan secara terpadu di daerah dengan membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di daerah dengan yang merupakan suatu tempat/kantor yang dapat memberikan beberapa jenis pelayanan umum yang selama ini terpecah-pecah diberbagai dinas/instansi dan sekarang di Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP).

1.4. Proses Pelayanan Umum.

Konsep pelayanan umum sebenarnya bukan merupakan konsep yang baru dalam kajian ilmu pengetahuan, bahkan secara filosofi dapat dikatakan bahwa kemunculan ilmu administrasi negara sebetulnya terkait erat dengan konsep pelayanan umum. Munculnya ilmu pemerintahan sebagai cabang ilmu semakin memperkuat telaahan terhadap pelayanan umum.

Nicholy Henry (1988) mengemukakan bagaimana hubungan administrasi negara dengan kepentingan umum. Dalam bahasan tersebut Henry menyimpulkan bahwa tuntutan terhadap peran administration (birokrasi) dalam pelayanan umum telah menjadi kajian yang sangat filosofis dan berumur panjang jauh sebelum ilmu administrasi negara itu sendiri muncul dan berkembang. Dari analisisnya Henry mengemukakan konklusi bahwa sesungguhnya pelayanan umum merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara. Dalam hubungan ini dapat dipahami

jika kehidupan manusia diwarnai oleh tuntutan terhadap pemenuhan kebutuhan hidupnya. Pemenuhan kebutuhan hidup tersebut ada yang diperoleh melalui mekanisme pasar dan ada pula yang diperoleh tidak melalui mekanisme pasar.

Kebutuhan manusia yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar antara lain adalah layanan civil yang hanya disediakan oleh pemerintah. Layanan civil tersebut diberikan oleh pemerintah atas dasar “civil right” yang dimiliki oleh setiap warga negara. Ndraha (2000) mengemukakan bahwa :

Provider layanan civil adalah setiap unit kerja, baik yang terdapat di jajaran eksekutif, legislatif, judikatif, maupun lainnya. Bahkan unit kerja lain yang secara organisasional berada diluar pemerintahan tetapi karena tugasnya berkaitan dengan urusan publik.

Dalam situasi seperti ini tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan itu. Dalam hal ini pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa pelayanan umum. Dengan demikian secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan umum merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini dapat dipahami mengingat pelayanan civil merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai fungsi pemerintah maka pelayanan umum tidak hanya semata bersifat “profit orientied” tetapi lebih beorientasi sosial, yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu penentuan dari proses

pelayanan umum tidak bisa dilakukan dengan pendekatan bisnis, tetapi pendekatan yang paling tepat adalah pendekatan sosial (*social approach*), karena yang paling tahu akan baiknya pelayanan yang diberikan adalah masyarakat.

Seiring dengan peningkatan kehidupan manusia, maka tuntutan akan pelayanan umum semakin meningkat, dimana masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang baik dari pemerintah, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan, menurut Saefullah (1999) bahwa “Penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan“. Sedangkan menurut Triguno (1997) pelayan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Selanjutnya menurut Tjiptono (1995) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu :

1. Kecepatan.
2. Ketepatan.
3. Keramahan.
4. Kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan.

Selanjutnya Wyckof dalam Tjiptono (1996) mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu :

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat betul-betul berkualitas.

Pemerintah Indonesia sendiri sebenarnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari dikeluarkannya Intruksi Presiden Nomor : 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, dan lebih dipertegas dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81 Tahun 1995 yang menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

1. *Kesederhanaan* dalam arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. *Kejelasan dan kepastian hukum*, dalam artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab melayani, rincian biaya/tarif dan tata cara pembayaran, jadwal pelayanan, hak dan kewajiban pelayanan dan pelayan, pejabat yang menerima keluhan.
3. *Keamanan*, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan nyaman serta memberikan kepastian hukum.
4. *Keterbukaan*, dalam arti bahwa semua proses pelayanan wajib diinformasikan kepada masyarakat.
5. *Efisien*, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan harus dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan.
6. *Ekonomis*, dalam arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar.
7. *Keadilan yang merata*, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan harus terdistribusi secara merata.
8. *Ketepatan waktu*, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*) Gaspersz (1997).

1.5. Faktor-faktor Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan umum, faktor pengetahuan dan keterampilan yang memungkinkan proses pelayanan cepat,

tepat, dan faktor sarana yang memungkinkan adanya kenyamanan dalam pelaksanaan tugas pelayanan . Faktor-faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik.

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, sebagaimana dikemukakan oleh Louis A. Allen (1958) bahwa : Organisasi adalah mekanisme atau struktur maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana itu adalah sistem, prosedur dan metode. Organisasi pelayanan menurut Moenir (2000) adalah :

Mengorganisir fungsi pelayanan yang baik dalam bentuk struktur maupun dalam mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

Selanjutnya sesuai dengan keterangan diatas bahwa organisasi merupakan suatu sistem secara utuh, maka setiap unit satuan kerja dimanapun ia bergabung menjadi bagian dari sistem yang disebut subsistem yang tidak dapat dipisah-pisahkan. Jadi dalam kenyataannya semua unit

satuan kerja pada organisasi yang bertujuan apapun (menghasilkan jasa atau barang) terdiri dari banyak subsistem yang menyatu dalam mekanisme kerja mewujudkan suatu karya akhir dalam bentuk jasa yang disebut pelayanan. Jasa pelayanan disini disebut sebagai karya akhir dari proses pencapaian tujuan setiap organisasi.

Faktor pengetahuan dan keterampilan sangat terkait dengan tingkat pemahaman terhadap tugas pokok yang harus diemban. Untuk memahami tugas pokok tersebut diperlukan pengetahuan memadai yang harus dimiliki oleh seorang pegawai. Menurut Siagian (1994) bahwa :

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh anggota suatu birokrasi pemerintahan kepada masyarakat, harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional, akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan tidak sesuai dengan tugas yang diemban.

Tingkat pengetahuan yang memadai bagi seseorang akan memungkinkan lahirnya pikiran-pikiran yang inovatif dikalangan birokrasi. Menurut Komaruddin (1994) bahwa :

Kualitas pengetahuan seseorang sangat menentukan munculnya jiwa inovasi, yakni semangat menuju pembaharuan sistem dan mekanisme kerja dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Inovasi itu lazimnya berakibat pada perkembangan dan kemajuan. Dimana kemampuan inovatif merupakan kemampuan konseptual dan kreatif daripada kemampuan ilmiah.

Pelayanan umum yang diberikan aparat birokrasi juga dipengaruhi oleh keterampilan yang dimilikinya. Berkaitan dengan hal tersebut Moenir (2000) menyatakan bahwa :

Keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa ketrampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur-unsur lain.

Menurut Siagian (1994) bahwa berbagai konsekwensi pengetahuan dan keterampilan yang rendah itulah yang sering disoroti, yakni sebagai berikut :

Ketidakmampuan menjabarkan kebijaksanaan pimpinan, ketidaktelitian, rasa puas diri, bertindak tanpa pikir, kebingungan, tidakan yang counter produktive tidak adanya kemampuan untuk berkembang, mutu hasil pekerjaan yang rendah, kedangkalan, ketidakmampuan belajar, ketidaktepatan tindakan, inkompetisi, ketidakcekatan, ketidakaturan, melakukan kegiatan yang tidak relevan, sikap ragu-ragu, kurangnya imajinasi, kurangnya prakarsa, kemampuan rendah, bekerja tidak produktif, ketidakrapian, dan stagnasi.

Dengan demikian pengetahuan dan keterampilan pegawai harus ditingkatkan sedemikian rupa melalui berbagai program pendidikan dan pelatihan serta dengan memantapkan sistem dan mekanisme rekrutmen dan seleksi serta pembinaan pegawai, pola promosi karir pegawai yang jelas serta kesejahteraan pegawai sekalipun semangat kerja pegawai yang diharapkan lahir terutama karena motif achievement.

Faktor pendukung lainnya adalah sarana pelayanan untuk melaksanakan tugas/pekerjaan layanan. Sarana pelayanan menurut Moenir (2000) adalah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam proses pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang

berhubungan dengan organisasi kerja itu. Selanjutnya Moenir mengemukakan fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Pada akhirnya faktor pendukung sarana pelayanan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia. Manusia merupakan faktor dinamis terhadap kelancaran pelayanan umum, manusia yang dimaksudkan dalam penulisan ini yaitu personil Aparatur Pelayanan Perizinan Satu Pintu Terpadu Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil, yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai petugas pelayanan mereka harus dibekali pengetahuan dan keterampilan, menurut Terry dalam Winardi (1986) yang mencakup kemampuan untuk bekerja dengan pihak lain, mengusahakan adanya kerjasama dari pihak-pihak yang berada didalam kelompok kerja, memiliki kemampuan untuk memvisualisasikan misi organisasi secara keseluruhan dan untuk mengenal aneka macam fungsi yang terdapat dalam situasi atau keadaan tertentu. Sedangkan manusia sebagai masyarakat pengguna jasa pelayanan haruslah memiliki kesadaran akan hak-hak yang semestinya ia harus dapatkan dan kewajiban yang sepantasnya harus ia laksanakan.

1.6. Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Struktur organisasi pemerintahan yang bercirikan suatu penyusunan Dinas, Badan, Kantor dan Bagian yang satu sama lain dipisah dengan jelas. Masing-masing mempunyai suatu bidang, yang secara jelas dibatasi terhadap yang lain. Tiap instansi mempunyai tujuan-tujuan sendiri dengan mengembangkan kebijaksanaan sendiri. Akan tetapi harus bersama-sama menunaikan tugas-tugas pemerintahan yang saling terjalin. Hal ini dapat mengarah kepada hal-hal yang tidak konsekwen dalam kebijaksanaan pemerintah dan perselisihan-perselisihan atau konflik-konflik dalam aparat pemerintahan. Salah satu sarana untuk mengatasi masalah ini adalah koordinasi. Koordinasi sebagai alat untuk menyesuaikan satu sama lain dari berbagai kesatuan sehubungan dengan aktivitas-aktivitasnya di suatu bidang tertentu.

Sehubungan dengan hal tersebut Ndraha (2000) mengemukakan pengertian koordinasi sebagai berikut :

Koordinasi adalah proses penyepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda sedemikian rupa sehingga disisi yang satu semua kegiatan atau unsur itu terarah pada pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan, disisi lain supaya keberhasilan kegiatan yang satu tidak merusakkan keberhasilan kegiatan yang lain.

Koordinasi pemerintahan sangat berbeda dengan koordinasi di lingkungan privat/perusahaan yang hanya ingin mencapai laba yang setinggi-tingginya. Koordinasi di lingkungan pemerintahan diharapkan menghasilkan produk-produk pemerintahan yang disiapkan dan

didistribusikan oleh unit kerja yang berbeda-beda diharapkan bertindak seadil-adilnya kepada setiap orang. Lebih lanjut Ndraha (2000) mengemukakan koordinasi pemerintahan adalah sebagai berikut :

Koordinasi pemerintahan dapat didefinisikan sebagai proses kesepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur pemerintahan (pemerintah, swasta dan masyarakat) yang berbeda-beda dimensi waktu, tempat, komponen, fungsi dan kepentingan, antar pemerintah dengan yang diperintah, sehingga disatu sisi semua kegiatan keduabelah pihak terarah pada tujuan pemerintahan yang telah ditetapkan bersama, dan disisi lain keberhasilan pihak yang satu tidak dirusakkan oleh keberhasilan pihak lain.

Koordinasi berkait awal dengan pembagian kerja. Seperti diketahui salah satu asas organisasi adalah pembagian kerja. Sampai pada batas tertentu pembagian kerja dapat menciptakan efisiensi. Pembagian kerja dilembagakan menjadi sebuah kegiatan, program, lembaga atau unit kerja, dengan sasaran spesifik pula. Dalam operasionalnya perilaku setiap unit cenderung hanya melihat sasarannya sendiri dan tidak memandang organisasi secara keseluruhan. Lebih-lebih jika terjadi persaingan bahkan iri hati dan cemburu antar unit kerja, masing-masing berupaya untuk disebut berhasil dan mendapat pujian.

Dalam penyelenggaraan pelayanan umum Satu Pintu pada unit pelayanan terpadu koordinasi secara struktural sangat diperlukan, artinya koordinasi antar unit kerja/instansi yang berada dibawah struktur tertentu, tanpa *superordinasi*. Koordinasi seperti ini murni kehendak berkoordinasi unit kerja yang satu dengan unit kerja yang lain secara sukarela.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu bertugas melakukan koordinasi secara horisontal yang terwujud tanpa campur tangan yang permanen dari kedudukan-kedudukan yang lebih tinggi menurut hierarki. Dengan mengadakan hubungan-hubungan melintang diantara unit kerja maka dapat terwujud penyesuaian satu sama lain. Hubungan-hubungan melintang ini dapat bersifat formal atau informal, permanen atau sementara, bilateral atau multilateral.

1.7. Kualitas pelayanan

Pemberian pelayanan yang berkualitas memang menjadi suatu kewajiban pemerintah terhadap masyarakat, karena masyarakat dari segi penyelenggaraan pelayanan publik berposisi sebagai konsumen. Pemerintah harus menempatkan masyarakat atau pelanggan sebagai raja. Tetapi Nurmadi (1999:260) mengemukakan bahwa upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan menjangkau seluruh kelompok masyarakat kota yang bersifat heterogen merupakan tugas yang paling rumit. Walaupun demikian sesuai dengan fungsi dan tugasnya, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Tjiptono (1996) mengemukakan bahwa secara spesifik tidak ada definisi mengenai kualitas layanan yang diterima, namun secara universal, dari definisi yang ada terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Lebih lanjut Tjiptono (1996) mengatakan bahwa :

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas.

Berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, (1996) mengetengahkan batasan kualitas yang lebih luas cakupannya yakni “ kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan ”.

Selanjutnya Triguno (1997) mengartikan kualitas sebagai berikut :

Standarisasi yang harus dicapai oleh seorang/keompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan masyarakat.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa atau layanan tergantung pada kemampuan penyediaan barang/jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada penilaian pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan penilaian penyedia layanan, tetapi didasarkan pada penilaian pelanggan, sebagaimana dikemukakan Kotler (1994) bahwa:

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas layanan. Persepsi pelanggan terhadap layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Selanjutnya Gronroos dalam Tjiptono, (1996) membagi tiga komponen utama kualitas jasa :

1. Technical Quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Oleh Parasuraman, et al, technical quality dapat dirinci menjadi :
 - a. Search quality, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b. Experience quality, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
 - c. Credence quality, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
2. Fungsi Quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. Corporate image, yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

Menurut Garvin dalam Lovelock, (1994) bahwa ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan situasi yang berlainan, yaitu meliputi :

1. Transcendental approach, kualitas dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. Product-based approach, kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. Used-based approach, kualitas tergantung pada orang yang memandang, sehingga produk yang paling memuaskan preventi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. Manufacturing-based approach, memperhatikan praktek-praktek perekayasaan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan.

5. Value-based approach, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai affordable excellence.

Layanan publik yang berkualitas, selain dapat memberi kepuasan bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas pelayanan, organisasi publik dituntut dapat menterjemahkan kebutuhan dan tuntutan publik, sehingga produk layanan kepada masyarakat bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Kualitas layanan publik yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan standarisasi produk suatu layanan. Karena itu penilaian atas layanan bukan berdasarkan pemaknaan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak yang menerima layanan.

Sebagaimana yang dikemukakan Saefullah (1999) bahwa :

Kemampuan kompetitif suatu organisasi banyak ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Penilaian tentang pelayanan itu bukan berdasarkan pemaknaan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak yang menerima pelayanan. Organisasi pemerintah yang tugas utamanya adalah memberikan pelayanan umum juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dan cara pelayanan pemerintah ini bisa belajar pada pendekatan pelayanan yang dilakukan perusahaan bisnis yang memang mendahulukan kualitas pelayanan dalam kegiatan usahanya.

Selama ini ada kesan bahwa organisasi birokrasi pemerintah lebih menekankan pendekatan kekuasaan. Pendekatan kekuasaan sangat menonjol dari masa ke masa. Pendekatan inilah yang menimbulkan kesan seakan-akan birokrasi pemerintah ini menjadi sangat besar dan sangat berkuasa. Hampir

semua segi kehidupan masyarakat diurus dan diatur oleh birokrasi pemerintah.

Dengan demikian, untuk dapat menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, organisasi pemerintahan dituntut untuk dapat melakukan berbagai pembaruan. Sebagaimana dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2000) bahwa :

Pembaruan pemerintah bukan sekedar membuat pemerintah lebih efisien. Sebagian tujuan pembaruan adalah efisiensi, tetapi yang lebih penting adalah efektivitas. Pembaruan adalah transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektivitas, efisiensi, dan kemampuan mereka untuk melakukan inovasi. Transformasi ini dicapai dengan mengubah tujuan, sistem insentif, pertanggungjawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem dan organisasi pemerintahan. Salah satunya adalah memperjelas antara tugas pengendalian dan tugas pelayanan.

Bennis dalam Thoha, (1995) mengemukakan :

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintah perlu direvitalisasikan. Pendekatan kekuasaan yang selama ini ditonjolkan harus dapat dikendurkan. Usaha-usaha pendelegasian kepada masyarakat atas hal-hal yang dapat mereka lakukan perlu diperluas. Disamping itu, upaya pemberdayaan ke dalam tubuh birokrasi sendiri mutlak diperlukan. Salah satu yang perlu memperoleh perhatian adalah lokus dan fokus kekuasaan itu sendiri. Lokus mengacu pada tempat dimana lokasi kekuasaan itu seharusnya berada. Sedangkan fokus memusatkan pada operasionalisasi penggunaan kekuasaan.

Selanjutnya Tjiptono (1996) menjelaskan bahwa :

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada pihak/lembaga yang memberikan layanan yang memuaskan.

Adapun manfaat dari menciptakan kualitas layanan yang unggul kemudian dijabarkan oleh Tjiptono (1996), yaitu:

1. Hubungan lembaga penyedia pelayanan dan para pelanggannya menjadi harmonis;
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang;
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan;
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan;
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, Rasyid (1997) mengemukakan manfaat dari optimalisasi pelayanan adalah sebagai berikut :

Pelayanan publik yang efisien dan adil akan secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional pada birokrat sebagai abdi masyarakat (servant leaders). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Lebih lanjut Gaspersz (1997) mengungkapkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting than needs of costumers*). Dan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan / masyarakat yaitu “ pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*).

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari pemerintah ditentukan oleh tingkat kesesuaian antara kinerja pelaksanaan pelayanan dengan tingkat kepentingan, dan harapan pelanggan. Tjiptono (1985) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan

kepuasan pelanggan. Jadi pelayanan yang berkualitas akan memuaskan masyarakat yang dilayani.

Menurut Gaspersz (1997) kualitas mengacu kepada pengertian pokok sebagai berikut:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas pengguna produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dikemukakan juga oleh Salusu (1998) kualitas adalah penyesuaian terhadap persyaratan, yaitu persyaratan dari klien atau konsumen. Dari definisi diatas terlihat bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (konsumen) yang dalam hal ini adalah masyarakat. Dan produk maupun jasa yang diberikan lebih mengutamakan keinginan/kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan menurut Supranto (1997) sebagai karakteristik atribut barang atau jasa yang mewakili dimensi yang oleh pelanggan dipergunakan sebagai dasar pendapat mereka mengenai jenis barang dan jasa. Oleh karena itu kualitas ditentukan dari kepuasan pelanggan, artinya suatu produk maupun jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

Sedangkan menurut Zethami (1990), menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu :

1. Tangibles, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

2. Reliability, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Competence, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. Cortesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. Acces, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. Communications, kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara. Keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Understanding the costumer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Mengacu pendapat di atas, bahwa pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya untuk memenuhi keperluan atau kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, adil dan manusiawi, yang mana dalam pelayanan tersebut disertai dengan tuntutan kualitas yang baik, sehingga dapat menjamin kepuasan dari penerima layanan. Jadi kualitas layanan yang baik dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima / pemilik (*soverign*) layanan, dan bukan dari sudut pandang pemerintah yang memberi pelayanan. Pemerintah berorientasi pelanggan; memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi dan kualitas pelayanan hanya oleh pelanggan (David Osborne dan Ted Gaebler (1999).

Untuk mengetahui ukuran yang dipertimbangkan publik dalam menilai kualitas pelayanan, Rene T. Domingo dalam Triguno, (1999) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Waktu :
 - a. Menunggu
 - b. Antrian
 - c. Proses
2. Ketepatan :
 - a. Tidak salah
 - b. Dipercaya
3. Kehormatan :
 - a. Cara kerja orang depan
 - b. Etika bertelepon
4. Kepekaan :
 - a. Ambil order
 - b. Mengatasi keluhan
5. Kelengkapan :
 - a. Lingkup pelayanan
 - b. Ketersediaan alat bantu
6. Kesiapan :
 - a. Jumlah loket pelayanan
 - b. Teller
 - c. Tempat-tempat pelayanan
7. Kenyamanan :
 - a. Tempat
 - b. Kemudahan
 - c. Parkir
 - d. Informasi
 - e. Petunjuk formulir
8. Lingkungan :
 - a. Bersih
 - b. Lobby cukup
 - c. Ruang tunggu
 - d. Sejuk
 - e. Musik

Dikaitkan dengan kualitas, menurut Lukman (2000) :

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan

pelayanan yang diberikan kepada seorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik/pelanggan.

Aspek kualitas perlu diketengahkan dalam pelayanan karena berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana penyedia layanan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas dalam Tjiptono, (2000).

Dengan melihat uraian-uraian tersebut, tergambar bahwa kualitas pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggan, dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan, sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik.

B. Kerangka Berpikir.

Dalam banyak hal birokrasi pemerintah gagal mewujudkan kinerja pelayanan publik yang baik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik,

birokrasi pemerintah telah gagal dalam merespon dinamika politik dan ekonomi sehingga pelayanan publik cenderung menjadi tidak efisien dan tidak responsif. Bahkan berbagai bentuk patologi birokrasi telah berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya muncul banyak praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan yang amat merugikan masyarakat.

Kinerja pelayanan publik yang buruk ini adalah hasil dari kompleksitas permasalahan yang ada ditubuh birokrasi Indonesia, seperti pertama tidak ada sistem insentif untuk melakukan perbaikan. Kedua buruknya tingkat diskresi atau pengambilan inisiatif dalam pelayanan publik, yang ditandai dengan tingkat ketergantungan yang tinggi pada aturan formal (rule driven) dan petunjuk pimpinan dalam melakukan tugas pelayanan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah digerakkan oleh peraturan dan anggaran bukan digerakkan oleh misi. Dampaknya adalah pelayanan menjadi kaku dan tidak inovatif sehingga tidak mampu mengakomodasi kepentingan masyarakat yang selalu berkembang. Ketiga budaya paternalisme yang tinggi, artinya aparat menempatkan pimpinan sebagai prioritas utama atau sebagai pihak yang paling dominan, bukan kepentingan masyarakat.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Dalam ilmu pemerintahan, Ndraha (2000) mengemukakan bahwa:

Sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai

konsumer dan sovereign, akan jasa-publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Dengan demikian, masyarakat sebagai konsumer produk-produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produsen dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada dibawah yang lain. Posisi yang diperintah sebagai konsumer erat sekali berkaitan dengan posisi *sovereign* dan melalui posisi sebagai *sovereign*, masyarakat memesan, mengamanatkan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan civil bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai. Berkaitan dengan hal tersebut, maka pemerintah dapat dikatakan sebagai suatu lembaga yang menyelenggarakan tugas negara, hal tersebut dipertegas oleh Nigro (1970), bahwa :

1. Suatu kerjasama kelompok dan lingkungan pemerintah ;
2. Meliputi cabang pemerintahan-eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan diantara mereka ;
3. Mempunyai peranan penting dan perumusan kebijaksanaan umum/ negara dan oleh karenanya merupakan sebagian dari proses politik ;
4. Dalam beberapa hal berbeda dengan administrasi private ;
5. Sangat erat kaitannya dengan berbagai kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengingat bahwa pengambilan keputusan yang berlandaskan kebijaksanaan dalam mengkondisikan keberhasilan untuk mengefektifkan, memperlancar, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pembahasan-pembahasan kebijaksanaanpun akan berurut secara hirarki sebagaimana dijelaskan oleh Bromley (1989), yang menyebutkan

“Adanya tingkatan kebijaksanaan, dalam perubahan kelembagaan. Tingkatan tersebut terdiri dari implementasi aspirasi yang diformulasikan pada tingkat kebijaksanaan (*policy level*)”. Realisasinya dilakukan melalui pengembangan organisasi dan peraturan yang menjabarkan tentang tingkat kebijaksanaan tersebut. Pengertian kebijakan publik menurut pendapat Santoso (1988) adalah :

Serangkaian keputusan yang dibuat oleh suatu pemerintah untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan juga petunjuk-petunjuk yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut terutama dalam bentuk peraturan-peraturan atau dekrit-dekrit pemerintah.

Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Wibawa (1994) bahwa :

Pendekatan kebijaksanaan ini tekanannya pada pendekatan kelembagaan, yaitu pendekatan pada pengukuran terhadap keberadaan demokrasi tidak hanya melalui ada tidaknya institusi perwakilan dan pemerintah tetapi lebih menekankan pada seberapa jauh fungsi dari lembaga perwakilan itu sendiri.

Dikatakannya pula bahwa studi kebijaksanaan negara sebagai kegiatan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah seperti parlemen, kepresidenan, pemerintah pusat, pemerintah daerah, partai politik, mempunyai kekuatan untuk memaksa masyarakat mengikuti kebijakan tersebut dan lembaga-lembaga itu berhak untuk memaksakan kebijakannya.

Dalam proses implementasi kebijakan dilapangan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Faktor-faktor itu menurut Wahab (2001) adalah : (1) Kondisi sosio-ekonomi dan teknologi; (2) Dukungan publik; (3) Sikap dan sumber-sumber yang dimiliki kelompok; (4) Dukungan dari pejabat atasan; dan (5) Komitmen dan

kemampuan kepemimpinan pejabat pelaksana. Edwards III (1980), mengatakan :

“What are the primary obstacle to successful policy implementation... to answer these question four critical factor or variables in implementing public policy : communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structur” (apa yang menjadi kendala mendasar bagi keberhasilan implementasi kebijakan, untuk menjawab pertanyaan tersebut ada empat faktor atau variabel yang perlu menjadi perhatian dalam implementasi kebijakan publik yaitu : Komunikasi, sumberdaya, watak atau sikap, dan struktur birokrasi).

Secara konseptual bahwa kemampuan pencapaian hasil atau keberhasilan serta kegagalan suatu kebijakan menurut Hogwood dan Gunn (dalam Wahab, 2001) dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu :

Non implementation (tidak terimplementasikan) dan *unsuccessful implementation* (implementasi yang tidak berhasil). Tidak terimplementasi dimaksudkan bahwa suatu kebijakan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak-pihak yang terlibat tidak mau bekerja sama, atau permasalahan yang menjadi bidang garapan diluar jangkauan kekuasaannya, atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan. Hal ini mempunyai akibat usaha implementasi kebijakan yang efektif akan sulit terpenuhi. Sedangkan implementasi yang tidak berhasil dimaksudkan bahwa suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan (misalnya faktor-faktor alam/lingkungan), sehingga kebijakan tidak berhasil seperti yang dikehendaki.

Keberhasilan sebuah kebijakan juga ditentukan oleh dukungan dan partisipasi dari masyarakat, sehingga dengan suka rela melaksanakan suatu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Sunggono (1994), selanjutnya dikemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi anggota masyarakat dalam pelaksanaan suatu kebijakan adalah :

Pertama, Faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat melaksanakan suatu kebijakan publik; (1) respek anggota masyarakat

terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan pemerintah; (2) adanya kesadaran untuk menerima kebijakan; (3) adanya keyakinan suatu kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional dan dibuat oleh pejabat pemerintah yang berwenang untuk itu serta melalui prosedur yang benar; (4) adanya kepentingan pribadi; (5) adanya kekuatan hukuman-hukuman tertentu bila tidak dilaksanakan kewajiban; (6) masalah waktu. Kedua, Faktor-faktor masyarakat tidak melaksanakan kebijakan : (1) kebijakan yang bertentangan dengan sistem nilai masyarakat; (2) adanya konsep ketidak patuhan selektif terhadap hukum; (3) keanggotaan seseorang dalam suatu perkumpulan atau kelompok; (4) keinginan untuk mencari untung yang cepat; (5) adanya ketidak pastian hukum.

Dari berbagai faktor itu, jelas sekali bahwa banyak faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijaksanaan publik. Hal ini berkait pula dengan efektifnya suatu kebijakan, sebagaimana dikemukakan oleh Islamy (2000) bahwa :

Suatu kebijaksanaan negara akan menjadi efektif bila dilaksanakan dan mempunyai dampak positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia yang menjadi anggota masyarakat itu bersesuaian dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Dengan demikian kalau mereka tidak bertindak/berbuat sesuai dengan keinginan pemerintah/negara itu, maka kebijaksanaan negara menjadi tidak efektif.

Memasuki era globalisasi, banyak hal yang harus dipersiapkan oleh suatu organisasi. Antar lain, harus siap dan mampu untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Organisasi dituntut untuk dapat menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan lebih cepat dan tepat serta dengan biaya seminimal mungkin. Oleh karena itu, bagi organisasi yang mempunyai prosedur kerja dan tata kerja yang baku, berbelit-belit, serta jalur hierarki dan rentang kendali yang terlalu panjang, tidak akan mampu bersaing dan tidak dapat menyelesaikan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien. Hal itu menunjukkan bahwa organisasi yang demikian masih bersifat birokratis,

sehingga membuat pekerjaan menjadi lamban, tidak efisien dan memakan waktu serta biaya tinggi.

Dalam perubahan kelembagaan, Bromley banyak menggunakan istilah “institusi”. Sementara itu dikatakan pula bahwa lingkungan institusional adalah suatu himpunan dari aturan bersama atau setempat yang fundamental mengenai politik, sosial, hukum yang mengatur aktivitas ekonomi dan politik. Istilah institusi ini oleh Bromley (1989) bahwa :

Institusi digunakan untuk menyatakan organisasi (*bank sebagai institusi finansial*), aturan-aturan hukum yang menegaskan relasi ekonomi antara orang-orang (*milik pribadi*) untuk seseorang atau satu posisi jabatan.

Dikatakan pula bahwa suatu penetapan institusional adalah suatu ketetapan institusional antara unit-unit ekonomi yang mengatur bagaimana unit-unit itu dapat bekerjasama dan bersaing.

Atas dasar pendapat Bromley tersebut maka dalam lembaga atau institusi selalu terdapat perubahan-perubahan, walaupun perubahan itu bersifat konvensional, namun dalam transaksi kelembagaan tersebut terdapat perubahan mengandung makna positif, yaitu sebagai berikut :

1. Perubahan kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.
2. Perubahan kelembagaan berkaitan dengan perubahan distribusi pendapatan.
3. Perubahan kelembagaan dimaksudkan untuk melakukan realokasi peluang ekonomi.

4. Perubahan kelembagaan dimaksudkan untuk melaksanakan distribusi ekonomi.

Perubahan institusional merupakan suatu hal yang dianggap sebagai inovasi dan kebutuhan, baik sebagai kegiatan yang berlaku dipasar maupun non pasar. Perubahan institusional juga merupakan tindakan bersama yang mencerminkan kebutuhan kolektif, disamping dimensi penawaran yang melibatkan pergulatan dari berbagai kelompok yang mempunyai vested interest.

Pemikiran itu menjelaskan bahwa perubahan institusional hampir selalu merupakan kebutuhan dari kelompok atau kepentingan kolektif yang mempunyai vested interest. Suatu perubahan institusional akan melalui proses yang panjang dan memerlukan biaya yang cukup besar, disamping timbulnya berbagai dimensi penawaran. Dibentuknya organisasi unit pelayanan terpadu dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakatnya. Organisasi yang dibentuk diharapkan merupakan lembaga yang prospektif dalam melakukan pembaharuan pemerintah (*reinventing government*), untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah.

Sebagai produk baru dari kebijaksanaan pemerintah, tentunya Kantor Pelayanan Terpadu didaerah perlu dimasyarakatkan dan disosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini dirasakan perlu agar masyarakat lebih mudah memahami dan mengerti mengenai kebijaksanaan baru pemerintah tersebut. Sehingga pada saat diimplementasikan masyarakat tidak akan ragu dan

bimbang dalam mengurus izinnya. Sejalan dengan pendapat itu Easton dalam Islamy (2000) mengemukakan bahwa :

Hanya pemerintahlah yang secara syah dapat berbuat sesuatu kepada masyarakat dan pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang diwujudkan dalam pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat. Hal ini karena pemerintah memiliki *authorities in a political system*.

Selanjutnya, Jenkins dalam Wahab (2001) merumuskan kebijakan publik merupakan :

“a set of interrelated decisions taken by a political actor or group of actors concerning the selection of goals and the means of achieving them within a spesified situation where these decisions should, in principle, be within the power of these actors to achieve”. (serangkaian keputusan yang saling berkait yang diambil oleh seorang aktor politik atau kelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi dimana keputusan-keputusan itu pada Secara konseptual, kebijakan publik, merupakan sekumpulan rencana kegiatan prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut).

Adapun pendapat lain, menurut Lasswell dan Kaplan dalam Islamy, (2000), Kebijakan publik merupakan “a projected program of goals, values and practices” (suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah). Sebagai suatu program dengan tujuan tertentu, kebijakan publik juga merupakan suatu tindakan pemerintah yang memuat prinsip untuk menyikapi suatu krisis, sebagaimana dikemukakan oleh Parker dalam Sulaeman (1998) bahwa :

Kebijakan publik berkait dengan suatu tujuan tertentu atau serangkaian prinsip-prinsip atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah pada periode tertentu dalam hubungan dengan beberapa subyek atau sebagai tanggapan terhadap beberapa krisis.

Dengan demikian, kebijakan publik merupakan wujud dari komitmen pemerintah yang diterjemahkan ke dalam program dan mempunyai tujuan, prinsip serta tindakan pemerintah dalam menyikapi berbagai masalah publik.

Selain konsep kebijakan yang dikemukakan itu, Nakamura dan Smallwood dalam Sulaeman, (1998), melihat kebijakan publik dari tiga lingkungan yaitu lingkungan Perumusan Kebijakan (*Policy Formulation*), Pelaksanaan Kebijakan (*Policy Implementation*) dan Penilaian Kebijakan (*Policy Evaluation*)

Dari keseluruhan aspek proses kebijakan publik, tanpa mengecilkkan arti atau fungsi dari aspek yang lain, implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting Udoji dalam Wahab, (2001) dengan tegas mengatakan bahwa :

“The execution of policies is as important if non more important than policy-making. Policies will remain dreams or blue prints file jackets unless they are implemented”. Pelaksanaan kebijaksanaan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijaksanaan. Kebijaksanaan-kebijaksanaan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Pelaksanaan atau implementasi kebijakan, berkait dengan pertanyaan siapa yang menjalankan dan bagaimana mereka memelihara dukungan yang didapat. Selanjutnya dalam fase implementasi kebijakan mengandung karakteristik bahwa kebijakan yang telah diambil akan dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumberdaya finansial dan manusia. Salah satu ukuran tercapainya tujuan suatu kebijakan adalah pada

teknis operasionalnya, bagaimana implementasinya di lapangan sebagaimana yang dikemukakan Wahab (200) bahwa :

Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijaksanaan.

Berkaitan dengan itu Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (2001), mengatakan bahwa implementasi kebijakan pemerintahan mengandung makna tertentu, yaitu :

Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah diakhkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Dalam melaksanakan fungsinya pemerintah daerah memerlukan perangkat daerah berupa organisasi yang akan bekerja sesuai dengan ruang lingkup tugas, fungsi dan spesifikasinya masing-masing. Prinsip kejelasan fungsi menjadi sangat penting, untuk menjamin bahwa dalam birokrasi tidak terjadi tumpang tindih dan duplikasi. Artinya satu urusan diselenggarakan oleh lebih dari satu instansi atau tidak ada suatu fungsi tertentu terabaikan karena tidak jelas induknya.

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia, dalam kaitan ini pembentukan pemerintahan bertujuan untuk menciptakan keteraturan, keadilan, kesejahteraan dan kedamaian kepada masyarakat,

yang mana dalam menciptakan suasana tersebut pemerintah melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah merupakan alat rakyat untuk mencapai tujuan mereka sendiri, hal ini sudah jelas bahwa melalui pelayanan pemerintahan, warga masyarakat mengharapkan tercapainya tujuan mereka yaitu keadilan, kesejahteraan, dan keteraturan dalam kehidupan berkelompok. Hal itu merupakan kebutuhan universal manusia yang harus diperjuangkan dan diciptakan oleh pemerintah.

Menurut Saefullah (1999) Pelayanan umum (public service) adalah :

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik Ndraha (2000) menjelaskan :

Kata publik berasal dari public, berarti masyarakat secara keseluruhan. Public dalam publik policy yang menjadi dasar bagi pelayanan publik, adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. Berbeda dengan jasa pasar yang dapat dijual belikan menurut mekanisme pasar (misalnya jasa bank, jasa wisata, jasa dokter), jasa public (produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak, seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom; proses produksinya disebut layanan publik) diproduksi dan dijual belikan dibawah kontrol pemerintah.

Memberikan pelayanan public service merupakan pelayanan utama yang diberikan pemerintah kepada public service untuk meningkatkan hasil yang diinginkan. Ndraha (2000).

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *publik service* yang berarti : “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat

akan barang dan jasa” (Pamudji,1994), atau *pelayanan umum* (Soetopo,1999) yang diartikan sebagai :

Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat umum maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pemerintah berkewajiban untuk melindungi, dan memenuhi keinginan masyarakatnya, karena citra pemerintah sesungguhnya dipertaruhkan pada transaksi layanan sipil level mikro, dimana layanan secara langsung oleh aparat terhadap masyarakat bersifat personal. Agar tuntutan masyarakat dapat dipenuhi, maka mekanisme pelayanan yang diselenggarakan pemerintah organisasinya harus mampu mengakomodir tuntutan-tuntutan yang akan datang. Dengan demikian penyediaan jasa dan layanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah. Pemerintah tidak boleh menolak untuk melayani dan menyelesaikan suatu urusan atau tuntutan setiap warga masyarakat sedini mungkin.

Layanan publik yang berkualitas, selain dapat memberi kepuasan bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas pelayanan, organisasi publik dituntut dapat menterjemahkan kebutuhan dan tuntutan publik, sehingga produk layanan kepada masyarakat bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Terdapat perbedaan antara pelayanan dengan layanan, sebagaimana dijelaskan oleh Ndraha (1998) bahwa “pelayanan (*proses*) meliputi input,

proses, output dan outcome sedangkan layanan (*output*) hanya mencakup output dan outcome saja". hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (*organisasi*), dan dilakukan secara universal. Dapat disimpulkan bahwa konsumen menginginkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memuaskan, yang ditentukan oleh baiknya kinerja yang ada dalam organisasi yang menyediakan layanan jasa publik.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah.

Selanjutnya Thoha (1995) menjelaskan bahwa " kualitas layanan sangat tergantung pada bagaimana pelayanan itu diberikan oleh orang dan sistem yang dipakai dalam organisasi". Artinya aktivitas organisasi adalah aktivitas orang-orang, sedangkan orang atau manusia adalah unsur utama dalam setiap organisasi. Sebagaimana dikemukakan Winardi (1989) bahwa :

Organisasi-organisasi di bentuk oleh manusia untuk mencapai tujuan atau sasaran-sasaran tertentu, dan oleh karena komponen pokok organisasi adalah manusia maka sebenarnya perilaku organisasi tidak lain dari perilaku manusia di dalam organisasi yang bersangkutan.

Unit Pelayanan Terpadu (UPT) adalah salah satu dari sekian banyak organisasi pendukung yang merupakan bagian dari organisasi besar pemerintah daerah, yang bertugas memberi pelayanan kepada masyarakat meliputi semua perizinan, rekomendasi, keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah, pada satu kantor atau Satu Pintu. Tahap paling awal agar organisasi berhasil adalah menetapkan tujuan (Bennis & Mische, 1999).

Agar pelanggan merasa puas, maka yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Karena seperti yang dikemukakan oleh Sugiarto (1999) bahwa :

Suatu mutu/kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan, dan mutu atau kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Untuk mengetahui ukuran yang dipertimbangkan publik dalam menilai kualitas pelayanan, Rene T. Domingo (dalam Triguno, 1999) mengemukakan bahwa “ dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan dan lingkungan ”.

Sedangkan Gaspersz (dalam Lukman 1998) mengemukakan :

Dimensi kualitas pelayanan meliputi 1) ketepatan waktu pelayanan, 2) akurasi pelayanan, 3) kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan, 4) tanggung jawab, 5) Murah, 6) kelengkapan, 7) kemudahan mendapatkan pelayanan, 8) variasi

model pelayanan, 9) pelayanan pribadi, 10) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan 11) atribut pendukung pelayanan lainnya.

Menurut pakar Administrasi Publik (Denhard 2001) :

Parameter dimensi pelayann public dengan mengutamakan system administrasi dan birokrasi yang mudah dengan didukung sumberdaya manusia yang berkualitas untuk peningkatan pelayanan kepada public.

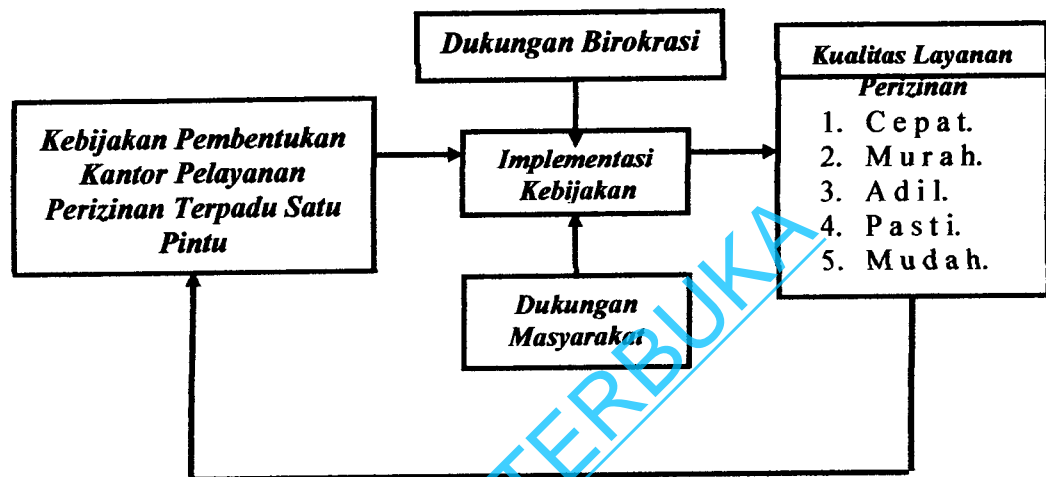
Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dimata

masyarakat sebagai konsumen dapat dilihat dari ketepatan produksi (jasa yang dihasilkan, keramahtamahan, perhatian dan ketanggapan yang diberikan serta fasilitas/performance). Sedangkan pelayanan dikatakan berkualitas menurut Lembaga Administrasi Negara RI (1989) apabila memenuhi unsur :

- a. Cepat, pemenuhan kebutuhan dilakukan dengan cepat.
- b. Tepat, apa yang diberikan atau dilakukan benar mengenai apa yang dibutuhkan.
- c. Murah, masyarakat memperoleh apa yang diinginkannya dengan biaya murah.
- d. Ramah, pelayanan atau hubungan antara pejabat dengan masyarakat dilakukan dengan sopan dan bersahabat.

Dari uraian diatas kiranya dapat ditarik suatu asumsi bahwa pelayanan yang berkualitas dari Kantor UPT telah menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin baik menjadi tugas Kantor UPT yang harus terus diupayakan dengan kemampuan dan keterbatasan sumberdaya yang dimiliki, guna merespon berbagai perubahan, tuntutan yang terus tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Untuk memperjelas keseluruhan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar : 3
Kerangka pemikiran penelitian tentang kebijakan
pembentukan
SK Bupati no.38 tanggal 18 Agustus 2007
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam
rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten
Aceh Singkil.



C. Hipotesis Kerja.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan terdahulu, maka dapat ditarik hipotesis kerja sebagai berikut :

Kualitas pelayanan publik dibidang perizinan bergantung pada implementasi kebijakan pelayanan yang didukung oleh birokrasi dan partisipasi masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN.

A.1. Desain Penelitian.

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif, yang menurut Garna (1999) bahwa : “Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya guna memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa tak memerlukan kuantifikasi, atau gejala-gejala tersebut tak memungkinkan diukur secara tepat.”

Metode kualitatif dalam penelitian ini, seperti yang juga dikemukakan oleh Ndraha (1997) yaitu : “Berusaha mengungkapkan sasaran atau obyek pengamatan sebagaimana adanya, tanpa dipengaruhi, tanpa diarahkan atau direayasa.” Lebih lanjut dikatakan Bogdan dan Tylor dalam Moleong (1993) mendefinisikan metode kualitatif yaitu : “sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”.

Metode kualitatif pada umumnya menggunakan pendekatan induktif yaitu data dikumpul, dianalisis, diabstraksikan dan akan muncul teori-teori sebagai penemuan kualitatif. Disamping itu juga penelitian kualitatif juga mengenal adanya hipotesis kerja. Hanya bedanya hipotesis ini dirumuskan sementara data dikumpulkan, jadi tidak disusun sebelumnya. Hal ini berbeda dengan penelitian kuantitatif yang melakukan perumusan hipotesis sebelum data dikelompokkan dan biasanya ditetapkan.

Sesuai dengan masalah penelitian yang dikemukakan yaitu implementasi kebijakan pembentukan unit pelayanan terpadu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Singkil, sehingga mempunyai dampak terhadap efektivitas pelayanan itu sendiri, sebab implementasi kebijakan pembentukan pelayanan terpadu secara hierarki dapat mempercepat pengambilan keputusan, serta menghindari penyimpangan dari aparat pemerintah dalam melakukan pelayanannya, dengan demikian melalui kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu, hal-hal berupa keluhan, kritik, tuntutan dan laporan secara lisan maupun tertulis dapat terpenuhi. Hal inilah yang menjadi alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif.

Secara mendalam dapat diketahui penjelasan yang bermakna tentang analisis kebijakan pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Singkil, Dimana penelitian ini lebih menekankan kepada penggunaan alat dan teknik, hal ini sejalan dengan peneliti sendiri sebagai instrumen penelitian dengan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung berperan sertanya dengan sasaran dan objek penelitian.

Dengan penelitian kualitatif, peneliti melakukan pengamatan perilaku informan apa adanya terhadap lingkungannya sendiri, langsung dilapangan, serta peneliti mendengar secara langsung informan berbicara sebenarnya tentang dirinya (mereka) sesuai dengan prespektif masing-masing.

A.2 Data yang dibutuhkan.

Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Gambaran umum wilayah Kabupaten Aceh Singkil yaitu :
 - (1). Kondisi wilayah.
 - (2). Penduduk.
2. Gambaran umum tentang unit pelayanan terpadu
3. Petunjuk pelayanan perizinan terpadu satu pintu terpadu Kabupaten Aceh Singkil.
4. Landasan hukum yang mendasari pembentukan unit pelayanan terpadu.

Data primer dalam penelitian ini adalah tanggapan tentang pelaksanaan pelayanan perizinan, yang dikumpulkan melalui para pengusaha, pedagang, tokoh masyarakat, pihak pemerintah serta informan lainnya, yaitu hal yang berkenaan dengan :

1. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh aparat KP2TSP.
2. Murah dalam memberikan pelayanan perizinan yang dilakukan pada KP2TSP.
3. Adil dalam memberikan pelayanan oleh aparat KP2TSP.
4. Pasti pada izin yang diberikan kepada masyarakat.
5. Mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh aparat KP2TSP.

A.3. Sumber Data.

A.3.1. Informan.

Informan orang yang diwawancarai (*interview*) bebas nonstruktur, yang merupakan sumber data utama. Kegiatan ini dilakukan melalui melihat, mendengar dan bertanya secara langsung kepada informan kunci maupun guliran yaitu masyarakat yang sedang ataupun belum menerima layanan pemerintah, tokoh masyarakat, aparat pemerintah pada instansi terkait. Selain itu mengamati (*observasi*) sikap dan tingkah laku serta tindakan informan secara langsung dilapangan pada saat menerima layanan, serta sikap dan tingkah laku aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Informan Pangkal, adalah orang yang bisa memberi tahu kalau masalah ini

Dari hasil obserpasi dilapangan dari sumber orang yang membutuhkan pelayanan kepada pemerintah dari sumber tersebut dijelaskan bahwa: didapat sikap dan tinkah laku serta tindakan pegawai KP2TSP secara langsung dilapangan pada saat menerima layanan serta sikap dan tingkah laku aparat dalam memberikan pelayan public kepada masyakat.

A.3.2. Dokumen, data statistik dan foto-foto dokumen.

Dokumen resmi yang terdapat pada instansi pemerintah, baik berupa peraturan perundang-undangan maupun berupa data statistik serta foto yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.

A.4. Latar dan Lapang Penelitian.

Setting menurut Miles dan Huberman dalam Creswell (1994) yaitu *The Setting (where the research will take place)*. Jadi latar (*setting*) penelitian ini adalah situasi atau tempat dimana berlangsungnya pengamatan

(observasi) atau wawancara dengan nara sumber. Dalam hal ini dilakukan pada kantor pelayanan perizinann terpadu satu pintu Kabupaten Aceh Singkil.

Field (lapang) penelitian menurut Emerson dalam Newman (1997) bahwa : *field research is the study of people acting in the natural courses of daily lives*. Jadi lapang penelitian ini adalah Pelaksanaan kebijakan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Singkil.

A.5. Instrumen Penelitian.

Garna (1999) menyebutkan bahwa . "Instrument penelitian ialah manusia itu sendiri, artinya peneliti terlebih dahulu perlu sepenuhnya memahami dan bersifat adaptif terhadap situasi sosial yang dihadapi dalam penelitian itu."

Peneliti sebagai instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang *valid* dan *realible*. Hal ini mungkin dapat dipenuhi karena peneliti langsung kelapangan melakukan pengamatan dan wawancara dengan informan. Sedangkan peneliti sebagai intrumen penelitian sebelum melakukan pengamatan di lapangan sudah mempersiapkan dan membekali dirinya dengan kemampuan melakukan pengamatan dan pengetahuan tentang *setting* dan *field*.

A.6. Tahap dan Prosedur Penelitian.

Tahap penelitian terdiri atas tiga tahap, yaitu tahap pralapangan, pekerjaan lapangan, dan analisis data Moleong (1999). Dari tahap penelitian

tersebut dapat ditentukan dengan prosedur penelitian sebagai berikut :

tahapan penelitian kualitatif adalah :

A.6.1. Tahap Pralayanan.

1). Menyusun rancangan penelitian.

Rancangan penelitian yang disusun telah menghasilkan suatu “Usulan Penelitian” yang memuat latar belakang masalah dan alasan penelitian tentang Pelaksanaan kebijakan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh Singkil, yang dilengkapi dengan kajian teori yang berhubungan dengan masalah yang telah dipilih serta metodologi yang digunakan dari waktu pelaksanaannya.

2). Memilih lapangan penelitian.

Pemilihan lapangan penelitian disesuaikan dengan jalan mempertimbangkan teori substansif dan mencari kesesuaian antara teori dengan kenyataan dilapangan, dalam pemilihan lapangan ini tidak menutup kemungkinan berkembang dari hipotesis kerja yang telah ditentukan mengingat laboratorium penelitian kualitatif adalah situasi sosial. Pemilihan lapangan penelitian ini dengan tata dan sasaran yang ingin diperoleh yang menyangkut pelayanan umum Satu Pintu.

3). Mengurus perizinan.

Pengurusan izin penelitian dilakukan setelah persyaratan ujian seminar proposal (usulan penelitian) terpenuhi. Mengingat penelitian dilakukan atas izin belajar dari pemerintahan daerah Kota Subulussalam, yang dilanjutkan kepada pihak-pihak yang berwenang di Kabupaten Aceh Singkil : Seperti, Kabag Pemerintahan, Kabag Hukum, Kabag ORTALA, Kakan KP2TSP, serta masyarakat yang memberikan informasi tentang kebijakan pembentukan KP2TSP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

4). Menjajaki dan menilai keadaan lapangan.

Penjajakan dan penilaian keadaan lapangan ini orientasi awal terhadap kondisi lapangan untuk dapat memahami unsur lingkungan sosial, fisik dan keadaan alam seperti gambaran umum tentang geografi, sejarah, tokoh-tokoh, adat istiadat, kebiasaan-kebiasaan dan lain-lain yang terdapat di dalam kehidupan masyarakat yang ada. Apabila hal diatas telah diketahui maka penulis dapat mempersiapkan diri, mental maupun fisik serta mempersiapkan perlengkapan yang diperlukan untuk dapat melanjutkan pada tahap penelitian berperan serta guna memperoleh data yang diperlukan dan kondisi yang sebenarnya dilapangan.

5). Memilih dan memanfaatkan informan.

Untuk dapat memilih informan diperoleh dari : (1) Keterangan orang berwenang, baik secara formal (pemerintahan) maupun informal (tokoh masyarakat) dan lain-lain; (2) Melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti. Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang didapat, jadi dalam hal ini informan sebagai internal sampling untuk dapat memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

6). Menyiapkan perlengkapan penelitian.

Sebelum penelitian dimulai terlebih dahulu dipersiapkan perlengkapan penelitian berupa surat perizinan dan peralatan fisik berupa alat tulis dan alat-alat lainnya yang turut berperan dalam proses penelitian seperti tape recorder dan kamera foto. Selain itu sudah dipersiapkan pula dana dan waktu penelitian secara cepat dan cermat untuk menunjang pelaksanaan penelitian guna memperoleh hasil yang maksimal.

A.6.2. Tahap Pekerjaan Lapangan selanjutnya dilakukan analisis data.

Memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data, dan selanjutnya menyiapkan konsep dasar analisis data, menemukan tema, menganalisis temuan dan merumuskan hipotesis. Dalam tahap ini termasuk juga pengolahan dan pengujian data

A.6.3. Tahap Penulisan Laporan.

Pencatatan laporan dilakukan

A.7. Teknik Pengumpulan dan Pencatatan Data.

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik : Wawancara bebas (non struktur), pengamatan (observasi) partisipasi dan telaahan dokumen berdasarkan sumber tertulis (dokumen), catatan lapangan, foto-foto, peta, dan data statistik.

A.7.1. Teknik pengumpulan data.

1. Wawancara.

Wawancara adalah untuk merekam data (informasi) dan opini tentang objek penelitian yang memadai secara langsung dari kata-kata atau tindakan nara sumber (informans).

2. Pengamatan.

Pengamatan dilakukan secara langsung oleh peneliti terhadap fenomena dari obyek yang akan diteliti. Pengamatan juga dilakukan dalam rangka merekam perilaku nara sumber, dari awal hingga tercapainya suatu titik kesimpulan dari obyek penelitian. Data diperoleh melalui kamera dan alat tulis.

3. Studi Kepustakaan.

Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan literatur kepustakaan terutama Peraturan Pemerintah Kabupaten, pelayanan masyarakat kota, manajemen perkotaan, dan lain-lain. Dengan studi kepustakaan diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap

konsep-konsep yang berkaitan dengan judul penelitian dan informasi lainnya.

Pemerintah melalui instruksi Presiden (Inpres) nomor 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi dengan meluncurkan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Menurut Pasal 29 Permendagri tersebut menegaskan bahwa pemerintah daerah yang belum memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu, wajib membentuk perangkat daerah penyelenggaraan pelayanan satu pintu paling lambat 1 (satu) tahun sejak Permendagri tersebut ditetapkan.

A.7.2. Pencatatan Data

Pencatatan data yaitu pencatatan data terhadap catatan yang berupa kata-kata inti, pokok-pokok isi pembicaraan dan pengamatan dari lapangan. Pencatatan data dilakukan dengan ketepatan dan struktur. Ketepatan berarti kemampuan peneliti untuk akhirnya menghasilkan data setempat. Sedangkan struktur pencatatan data pada mulanya bersifat umum kemudian diarahkan kepada hal-hal yang khusus.

A.8. Teknik Pengolahan Data.

Pengolahan data dengan dianalisis dan dideskripsikan secara kualitatif, hal ini sejalan dengan pendapat Bog dan Taylor (1993) menyatakan bahwa “ metode kualitatif sebagai prosedur penelitian

yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun yang diucapkan dari para informan yang diamati “.

Pengolahan data merupakan proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah ditentukan dalam catatan lapangan, dokumen, gambar, dan lain-lain, kemudian diadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Langkah selanjutnya adalah menyusun dalam satuan-satuan, satuan itu dikategorikan pada langkah berikutnya. Kategori-kategori dilakukan sambil membuat kodingnya yang akhirnya dengan mengadakan pemeriksaan keabsahan data hingga tahap penafsiran data.

A.9. Teknik Pengujian Keabsahan Data.

Menurut Moleong (1999) pengujian keabsahan data didasarkan atas : “kriteria derajat kepercayaan (kredibilitas), keteralihan, kebergantungan dan kepastian.” Dengan demikian data yang diperoleh harus dapat dipercaya, dapat diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama, konsep ditinjau dari berbagai segi dan kepastian dari segi objektivitas-subjektivitas.

Lebih lanjut dikatakan pengujian keabsahan data ditempuh dengan : perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi (pengecekan dan pengecekan ulang data dengan data dari sumber lainnya) dan kecukupan referensial. Khususnya untuk penelitian ini penulis lebih menekankan pada teknik triangulasi dan diskusi dengan rekan sejawat.

Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber (pengamatan, wawancara, studi kepustakaan, dan arsip). Paton dalam Moleong, (1998) mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dengan mengecek balik derajat kepercayaan atau informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan :

- 1). Membandingkan data hasil pengamatan peneliti dan data hasil wawancara dengan informan.
- 2). Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- 3). Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu (setiap hari).
- 4) Membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat/masyarakat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

A.10. Teknik Penafsiran Data.

Sebagaimana penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Moleong (1999:198), data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menerapkan prosedur sebagai berikut : “(1) analisis deskriptif dengan mengembangkan

kategori-kategori yang relevan dengan tujuan ; (2) penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.”

Mengacu pada pendapat tersebut, maka dalam penelitian ini data yang sudah dikumpulkan diolah dan diinterpretasikan secara kualitatif dengan maksud menjawab masalah penelitian. Data tersebut ditafsirkan menjadi kategori-kategori yang berarti menjadi bagian dari teori atau mendukung teori yang diformulasikan secara deskriptif.

A.11. Lokasi dan jadwal penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Aceh Singkil yaitu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Singkil, Kegiatan penelitian ini dilaksanakan berdasarkan estimasi atau perkiraan jadwal penelitian yang penulis tetapkan dengan tahapan-tahapan kegiatan sbb :

1. Tahap persiapan dimulai dari bulan Februari 2012 sampai bulan April 2012 dilanjutkan dengan pengumpulan data lapangan sampai bulan Mei 2012.
2. Tahap penyusunan usulan penelitian dimulai dari bulan Juni 2012 sampai dengan bulan Agustus 2012
3. Tahap penelitian lanjutan di lapangan dimulai dari bulan September 2012 sampai akhir bulan Oktober 2012.
4. Tahap penyusunan hasil penelitian yang dimulai pada awal Nopember 2012 sampai dengan selesai.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

A.1.. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

A.1.a. Kondisi Wilayah

Kabupaten Aceh Singkil merupakan salah satu kabupaten di Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam secara geografis terletak di daerah khatulistiwa diantara 96°80'97" Bujur Timur, 98°30'46" Bujur Timur, 2°57'77" Lintang Selatan, 1°98'67" Lintang Selatan. Wilayah Kabupaten Aceh Singkil termasuk daerah yang beriklim tropis, dengan suhu udara rata-rata 29°C dan temperatur tinggi 33°C. Curah hujan rata-rata tahunan 302,17 mm. Penduduk Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil tahun 2007 (hasil sensus penduduk nasional tahun 2007) adalah 140.002 orang. Terdiri dari laki-laki 70.946 dan Perempuan 69.056. Kabupaten ini memiliki 10 Kecamatan dan 184 desa.

Setelah pemekaran jumlah penduduk Kabupaten Aceh Singkil sampai dengan akhir agustus 2008 sebanyak 140.002 Orang, terdiri dari 70.946 laki-laki dan 69.056 Perempuan. Dengan luas wilayah 3.576 km² yang terdiri dari hutan, rawa sungai, laut gunung, air dan tanah dengan batas wilayah :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tenggara/Kab.Dairi
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pak-Pak Baharat.

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Selatan.

Wilayah kerja Kabupaten Aceh Singkil setelah dimekarkan meliputi 10 (sepuluh) kecamatan yaitu :

1. Kecamatan Simpang Kanan dengan Ibu kota Lipat Kajang.
2. Kecamatan Gunung Meriah dengan Ibukota Rimo.
3. Kecamatan Singkil dengan Ibukota Singkil.
4. Kecamatan Pulo banyak dengan Ibukota Haloban.
5. Kecamatan Suro dengan Ibukota Pangkalan Sulampi.
6. Kecamatan Singkohor dengan Ibukota Singkohor.
7. Kecamatan Danau Paris dengan Ibukota Biskang.
8. Kecamatan Kota Baharu dengan Ibukota Lentong.
9. Kecamatan Kuala Baru dengan Ibukota Kuala Baru.
10. Kecamatan Singkil Utara dengan Ibukota Gosong Telaga.

Topografi Kabupaten Aceh Singkil digolongkan menjadi empat bagian, yaitu dataran, daerah datar berombak, daerah berombak berbukit dan daerah berbukit-bukit yang terdiri dari sebelah utara adalah pegunungan dan macam tanah Lotosal tahan terhadap erosi, bagian tengah terdiri dari tanah Padsolak Merah Kuning, juga tahan terhadap erosi, dan sebelah selatan terdiri dari danau dan rawa Alluvial atau Organosal banyak mengandung air.

Wilayah kabupaten dilintasi beberapa sungai besar, yang dilayari oleh masyarakat sebagai alur transportasi antara satu daerah ke daerah lain bahkan keluar wilayah kabupaten, sungai tersebut diantaranya terdapat 3

(tiga) buah sungai besar yang mengalir dari utara ke selatan dan bermuara di Laut Singkil (Samudra Hindia.)

- **Lae Suraya**, panjang 130 km, yang dapat dilayari 65 km kedalaman rata-rata 4 -7 meter dan lebar rata-rata 100 meter dengan anak sungai : anak Sungai Lae Kombih 52 km, , anak Lae Pemualen panjang 23 km, anak Lae Butar panjang 43 km, anak Lae Simpang Kanan panjang 37 km.
- **Lae Sulampi**, panjang 78 km, yang dapat dilayari 26 km kedalaman rata-rata 3-6 meter dan lebar rata-rata 75 meter dengan anak sungai : anak Sungai Lae Rimo 14 km, anak sungai Lae Ordi 12 Km.
- **Lae Cinendang** panjang 92 km, yang dapat dilayari 45 km kedalaman rata-rata 4-7 meter dan lebar rata-rata 90 meter dengan anak sungai : anak Sungai Badam 18 km, anak Sungai Guha 26 km,

Iklim daerah Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil secara umum beriklim tropis humid yang dipengaruhi oleh arus angin, temperatur dan kelembaban. Dengan letak dibawah khatulistiwa 2° 57'Lintang Selatan beriklim Tropis humid dengan angin laut lembab yang bertiup dari laut jawa. Dua musim kemarau/kering dan musim hujan. Musim kemarau secara periodik biasa terjadi pada bulan bulan Juni sampai dengan bulan September sedangkan musim penghujan pada bulan Oktober sampai dengan Mei. Suhu maksimum berkisar antara 31,9°C – 33,0°C dan suhu minimum 21,9°C – 23,8°C, kelembaban udara rata-rata berkisar antara 81% - 92% dengan kecenderungan kelembaban akan lebih tinggi pada daerah dataran tinggi. Curah hujan untuk wilayah kabupaten Kabupaten Aceh Singkil cukup tinggi data pada tahun 2001 menunjukkan jumlah hari hujan selama

tahun tersebut mencapai 214 hari dengan volume rata-rata mencapai 246,95 ml. Kondisi ini sangat membantu masyarakat dalam kegiatan pertanian khususnya tanaman pangan, sehingga dengan curah hujan yang cukup sepanjang tahun, kegiatan pertanian dapat memperoleh hasil yang memadai bagi kehidupan masyarakat, yang jika melihat kondisi tanah, bukan tanah yang subur untuk diolah secara terus-menerus.

A.1.b. Penduduk dan Kehidupan Sosial Ekonomi Masyarakat

Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil secara keseluruhan dalam sepuluh tahun terakhir mengalami perkembangan jumlah penduduk yang cenderung meningkat, hal ini disamping karena tingkat kelahiran yang masih tinggi juga karena arus migrasi terutama penduduk dari luar kepulauan, terlebih kabupaten Kabupaten Aceh Singkil merupakan daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi dan dipermudah dengan adanya pelabuhan laut yang menghubungkan langsung ibukota kabupaten dengan kota-kota besar di pulau Jawa, sehingga memudahkan arus migrasi penduduk baik yang datang untuk menetap maupun yang datang sekedar untuk berusaha dalam jangka waktu tertentu.

Dari tahun 1990 sampai dengan tahun 2001 laju pertumbuhan penduduk baik oleh kelahiran maupun migrasi mencapai 3,6%, sebuah angka rata-rata yang cukup besar dalam laju pertumbuhan suatu kawasan, bahkan di atas angka rata-rata nasional yang hanya mencapai 2 %.

Angka pertumbuhan penduduk di Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil mengalami fluktuasi yang cukup tinggi, dan setiap tahun

menunjukkan kecenderungan yang berubah. Tahun 1999 angka pertumbuhan penduduk hampir mendekati angka 8 %, angka pertumbuhan yang tinggi tersebut sebagian besar karena pengaruh urbanisasi baik secara perorangan dengan tujuan untuk menetap atau hanya sekedar mencari peluang usaha, dan yang cukup besar pengaruhnya adalah penambahan penduduk melalui transmigrasi, dimana dalam tahun 1997 tersebut dilaksanakan proyek transmigrasi secara besar-besaran di kabupaten Kabupaten Aceh Singkil.

Ada kecederungan lain yang menarik perhatian, tahun 2009 berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya dimana jumlah penduduk mengalami pertumbuhan positif, tetapi pada tahun 2009.

Untuk melihat distribusi penduduk kabupaten Kabupaten Aceh Singkil tahun 2009 di setiap kecamatan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1 :

Luas dan jumlah penduduk wilayah Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil menurut Kecamatan

1	Simpang Kanan	Lipat Kajang	3.364	36.469
2	Gunung Meriah	Rimo	3.368	69.140
3	Singkil	Singkil	722	8,693
4	Pulo Banyak	Haloban	774	20.552
5	Suro	Sulampi	1.774	21.401
6	Singkil Utara	Gosong	619	19.416
7	Kuala Baru	Kuala Baru	2.991	26.156
8	Singkohor	Singkohor	1.774	21.401
9	Kota Baharu	Lentong	723	19.416

10	Danau Paris	Biskang	2.991	26.156
Jumlah			16.498	279.944

Sumber : BPS Kab. Aceh Singkil 2009

Distribusi penduduk antar kecamatan terlihat cukup merata, hanya satu kecamatan yang penduduknya paling sedikit yaitu Kecamatan Singkil Utara hal ini disebabkan karena kondisi wilayah kecamatan Singkil Utara, sering tergenang oleh air laut, sehingga penduduknya lebih membuka mata pencarian ke kecamatan lain, ada dua kecamatan yang cukup besar yaitu kecamatan mentaya Simpang Kanan dan kecamatan Gunung Meriah, kedua kecamatan itu memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dan kecenderungan masyarakat kalau ingin melakukan usaha atau pun menetap cenderung memilih kedua kecamatan besar tersebut hal ini disebabkan kegiatan ekonomi yang cukup berkembang di kedua kecamatan tersebut disamping berbagai kegiatan ekonomi yang memberi peluang usaha bagi masyarakat pada dua kecamatan tersebut dibandingkan pada kecamatan Suro. Sedangkan di kecamatan yang lain secara umum jumlah penduduk mengalami distribusi yang cukup merata, bahkan dua kecamatan memiliki penduduk dengan jumlah yang cukup besar yaitu kecamatan Sinkil Utara dan Singkil, kedua kecamatan itu berkedudukan di ibu kota kabupaten yang merupakan pusan pemerintahan Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil.

Untuk melihat sebaran penduduk pada setiap wilayah kecamatan dan berapa perbandingan jumlah penduduk terhadap luas wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2 :
Sebaran penduduk dan luas wilayah Kecamatan

1	Simpang Kanan	12	31.915	928	34,39
2	Gunung Meriah	6	20.552	619	33,20
3	Singkil	6	8.693	723	12,02
4	Pulo Banyak	6	69.140	722	95,76
5	Suro	6	36.469	774	47,11
6	Singkil Utara	12	21.837	2.177	10,03
7	Kuala Baru	12	24.365	2.424	10,05
8	Singkohor	19	21.401	1.774	12,06
9	Kota Baharu	18	19.416	3.364	5,77
10	Danau Paris	31	26.156	2.991	8,74
J u m l a h		128	279.544	16.496	269,13

Sumber Data : Kabupaten Aceh Singkil Dalam Angka 2009.

Terlihat ketidakmerataan sebaran penduduk, wilayah yang luas tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang mendiami, sehingga sebarannya dalam setiap kecamatan menjadi kecil. Dari seluruh kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil hanya satu kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi yaitu Kecamatan Mentawa Baru Ketapang yang merupakan kecamatan dalam Ibukota kabupaten, sedangkan kecamatan lainnya berpenduduk relatif kecil dengan sebaran yang kecil pula, bahkan ada kecamatan yang kepadatan penduduknya dibawah, sepuluh jiwa dalam setiap kilometer luas wilayah.

Mata pencaharian penduduk di wilayah kabupaten Kabupaten Aceh Singkil juga bervariasi, bergantung kepada kondisi geografis wilayah kecamatan atau desa yang bersangkutan. Bila berada di pedalaman maka

sebahagian besar profesi masyarakat adalah petani, berburu dan memungut hasil hutan. Kalau berada di daerah pesisir pantai, maka pekerjaan sebagian besar masyarakat adalah nelayan baik itu yang menangkap ikan di laut maupun petambak, atau pedagang antar pulau. Untuk melihat seberapa besar jumlah penduduk menurut mata pencahariannya dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 3 :
Mata pencahariaan penduduk

1	Simpang Kanan	15.234	8.654	8.027
2	Gunung Meriah	12.487	453	7.612
3	Singkil	6.905	178	1.610
4	Pulo Banyak	27.426	15.984	25.730
5	Suro	16.593	10.113	9.763
6	Singkil Utara	16.471	591	4.775
7	Kuala Baru	17.639	1.607	5.119
8	Singkohor	16.869	884	3.648
9	Kota Baharu	13.279	959	5.178
10	Danau Paris	22.952	1.279	1.925
J u m l a h		165.855	40.702	73.387

Sumber Data : Kabupaten Aceh Singkil Dalam Angka 2009

Sebahagian besar pekerjaan utama yang digeluti oleh masyarakat adalah petani dan hal ini merata pada seluruh kecamatan, bahkan pada beberapa kecamatan, masyarakat yang bergerak di bidang pertanian mencapai jumlah yang cukup besar hampir 90 %. Sebagaimana di tuliskan sebelumnya perkerjaan masyarakat dipengaruhi oleh lingkungan geografis dimana mereka tinggal. Jika masyarakat yang tinggal di pedalaman maka

usaha pokok mereka adalah berburu, pertanian ladang berpindah, memungut hasil hutan, dan usaha perkebunan secara tradisional seperti menanam karet, rotan, kopi dan buah-buahan serta menambang emas secara tradisional. Sedang masyarakat yang tinggal di daerah pesisir usaha pokok mereka adalah pedagang, baik itu di dalam daerah maupun antar pulau, nelayan, usaha tambak dan pengolahan kayu.

Untuk daerah pedalaman, yang sering menjadi masalah adalah soal ladang berpindah yang dilakukan oleh masyarakat dengan membuka hutan, walaupun areal ladang yang dibuka tidaklah besar, namun karena itu dilakukan setiap tahun maka luasnyapun menjadi cukup besar, ditambah lagi jumlah masyarakat yang melakukannya juga cukup banyak, hanya sistem yang dilakukan oleh masyarakat biasanya dilakukan pembukaan lahan secara bergiliran, dimana lahan yang telah dibuka dan ditanami setelah panen ditinggalkan dan didiamkan dalam beberapa tahun, setelah beberapa tahun kemudian akan dibuka kembali ketika waktu pemulihan tanah dirasakan cukup. Dengan demikian walaupun sifat ladang berpindah adalah membuka lahan hutan, namun dengan sistem rotasi tersebut luas areal ladang yang digarap pada saat tertentu tidak mengalami penambahan.

A.2.a. Pelayanan Perizinan sebelum pembentukan KP2TSP

Pelaksanaan perizinan yang dilakukan dalam lingkup pemerintah daerah Kabupaten Aceh Singkil sebelum pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu SK Bupati Aceh Singkil nomor:1 tanggal 19 Januari 2008 , sudah berlangsung lama dan terdistribusi pada masing-masing

instansi sesuai dengan tugas pokok dan uraian kerja (*job discription*) pada masing-masing instansi dimaksud, untuk jelasnya bagaimana pelaksanaan perizinan yang diberikan kepada masyarakat sebelum pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:

A.2.b. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan perizinan yang diberikan kepada masyarakat adalah :

- 1) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), diberikan kepada PT, Koperasi, CV, Fa, PMA, dan PMDN yang bergerak di bidang perdagangan, dengan memenuhi syarat-syarat tertentu, izin ini diberikan selama perusahaan tersebut beroperasi.
- 2) Tanda Daftar Industri (TDI), diberikan kepada PT, Koperasi, CV, Fa, PMA, dan PMDN yang bergerak di bidang perdagangan, dan hasil produksinya harus memiliki TDI. Izin ini diberikan selama perusahaan tersebut beroperasi.
- 3) Tanda Daftar Gudang (TDG), diberikan kepada PT, Koperasi, CV, Fa, PMA, dan PMDN yang bergerak di bidang perdagangan, dan memiliki gudang untuk menampung bahan baku dan hasil produksinya. Izin ini diberikan selama perusahaan tersebut beroperasi.
- 4) Izin Usaha Industri (IUI), diberikan bagi jenis industri yang nilai investasi perusahaan seluruhnya (Rp5 Juta- Rp. 200.Juta-) tidak

termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. Izin ini diberikan selama perusahaan tersebut beroperasi.

- 5) Izin Usaha Industri (IUI), diberikan bagi jenis industri yang nilai investasi perusahaan seluruhnya (diatas Rp. 200.Juta-) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. Izin ini diberikan selama perusahaan tersebut beroperasi.
- 6) Izin Operasional Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia Usaha buka Jasa TKI kerja sama dengan Provinsi
- 7) Izin Penyaluran LPG/GAS dan Sejenisnya.

A..2.c. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Pertanian Peternakan perizinan yang diberikan pada masyarakat adalah :

- 1) Izin Usaha Huller Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras, izin ini diberikan kepada perorangan atau badan hukum yang bergerak di bidang pemrosesan padi menjadi beras, baik yang berupa penggilingan padi/huller maupun mesin yang hanya memproses pembersihan padi/beras. Izin ini diberikan selama satu tahun dan dapat diperpanjang untuk tahun berikutnya sepanjang dianggap memenuhi syarat.

A..2.d. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Peternakan

- 1) IzinOperasional Rumah Potong Hewan Kelas D, izin usaha potong hewan diberikan kepada masyarakat yang melakukan usaha potong hewan setiap harinya baik untuk konsumsi dan pemasaran dan mempunyai rumah potong hewan yang memenuhi syarat standar, seperti izin lainnya diberikan selama enam tahun dan dapat diperpanjang untuk

tahun berikutnya sepanjang dalam operasional tahun sebelumnya memenuhi ketentuan yang telah diatur.

A.2.e. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Pekerjaan Umum

Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum perizinan yang diberikan kepada masyarakat melalui kantor tersebut adalah :

- 1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin ini diberikan kepada masyarakat yang ingin mendirikan rumah, kantor, tempat usaha, hotel. Yang bersifat permanen. Letak bangunan tidak menyimpang dari garis sepadan (harus sesuai dengan rencana tata ruang). Waktu berlakunya IMB untuk selamanya dalam arti selama pemilik bangunan tidak merubah ketentuan yang tercantum dalam Qanun 07 Tahun 2011 dan Perbub . Kab. Aceh Singkil no.5 Tahun 2009..
- 2) Izin Pemanfaatan Air Bawah Tanah ini dilakukan bagi masyarakat yang memerlukan pemanfaatan air untuk usaha untuk kepentingan masyarakat luas missal.untuk bahan Isi air ulang.
- 3) Izin Penutupan Jalan ini dilakukan bagi masyarakat yang mempunyai acara pesta dengan cara apabila ada jalan alternative bagi pengguna jalan..

A.2.f. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Kesehatan

Pada Dinas Kesehatan perizinan yang diberikan kepada masyarakat melalui kantor tersebut adalah :

- 1).Izin Praktek Bersama Dokter Umum dan Dokter Gigi, izin diberikan kepada seorang dokter tenaga ahli kesehatan dibidangnya masing-masing

setelah memperoleh ijazah dan persyaratan lainnya sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku.

2).Izin Praktek Dokter Spesialis, izin diberikan kepada seorang dokter spesialis tenaga ahli kesehatan dibidangnya masing-masing setelah memperoleh ijazah spesialis dan persyaratan lainnya sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku.

3).Izin Praktek Bidan, izin diberikan kepada seorang Bidan kandungan tenaga ahli kesehatan dibidangnya masing-masing setelah memperoleh ijazah Kebidanan dan persyaratan lainnya sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku.

4).Izin Praktek Perawat (Izin Asuhan Keperawatan), izin diberikan kepada seorang perawat spesialis tenaga ahli kesehatan dibidangnya masing-masing setelah memperoleh ijazah spesialis Keperawatan dan persyaratan lainnya sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku.

5) Izin Pendirian Apotik dan Izin Toko Obat, Izin ini diberikan kepada masyarakat yang ingin membuka usaha dibidang obat-obatan, untuk skala besar apotik, dan untuk skala kecil toko obat eceran . Waktu berlakunya izin selama tiga tahun bagi Apotik dan lima tahun bagi took obat eceran bisa diperpanjang lagi selama memenuhi syarat yang ditetapkan..

6) Izin Optik Kacamata, izin ini diberikan kepada masyarakat yang ingin membuka usaha menjual kacamata, dan pelayanan KIR mata. Waktu berlakunya izin selama lima tahun.

7) Izin Instalasi Kesehatan swasta, izin ini diberikan kepada rumah sakit swasta, klinik, rumah bersalin, tempat yang menyediakan rawat inap. Waktu berlakunya izin selama satu tahun dan bisa diperpanjang selama memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

8) Izin Produksi Makanan dan Minuman (Jasa catering), izin ini diberikan kepada masyarakat yang berusaha dibidang makanan dan minuman, melayani perorangan, kantor, perusahaan, pesta/resepsi. Waktu berlakunya izin selama tiga tahun.

9).Izin Praktek Apoteker, izin diberikan kepada seorang Apoteker tenaga ahli dibidangnya masing-masing setelah memperoleh ijazah dan persratan lainnya sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku.

10).Izin Depot Air Isi Ulang diberikan kepada tenaga ahli kesehatan dibidangnya masing-masing setelah diperiksa dilaboratorium tentang kebersihan air isi ulang yang telah dihasilkan sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku.

11).Izin Pendirian Optik, izin diberikan kepada seorang tenaga yang ahli Kaca mata dibidangnya masing-masing setelah memperoleh ijazah dan persratan lainnya sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku.

12).Izin Pengobatan Tradisional, izin diberikan kepada seorang /kelompok tenaga yang ahli dibidang Tabib tradisional dibidangnya masing-masing setelah memperoleh ijazah dan persratan lainnya sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku.

A.2.g. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Perhubungan

Pada Kantor Dinas Perhubungan urusan perizinan yang diberikan kepada masyarakat melalui kantor tersebut adalah :

- 1) Izin Trayek , yaitu izin yang diberikan kepada pengusaha angkutan umum baik perorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha angkutan secara tetap dan teratur di darat maupun di sungai, danau dan penyebrangan dalam suatu wilayah, izin ini diberikan dalam jangka waktu tiga tahun dan diperpanjang untuk tahun berikutnya.
- 2) Izin Usaha Angkutan. Izin ini diberikan kepada perorangan atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha pengangkutan barang dalam jumlah besar melalui kontainer atau petikemas dan memerlukan penanganan khusus baik penyimpanan pengkutan dan distribusi, sebagaimana izin lainnya izin angkutan barang khusus ini diberikan selama tiga tahun dan dapat diperpanjang dalam tahun berikutnya sepanjang tidak ada ketentuan-ketentuan yang dilanggar dan memberatkan untuk diberikan perpanjangan izin untuk tahun berikutnya.

A.2.h. Pelaksanaan perizinan pada Setdakab

Pada Kantor sekretariat Kabupaten Aceh Singkil urusan perizinan yang diberikan kepada masyarakat melalui kantor tersebut adalah

- 1). Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Surat Izin Tempat Usaha ini diberikan kepada warga masyarakat yang ingin membuka usaha pada suatu tempat yang bersifat permanen dan

dalam jangka waktu tertentu seperti usaha jasa, industri, konstruksi dan pengadaan. Izin ini diberikan selama tiga tahun dan setelah habis masanya dapat diperpanjang sepanjang usaha itu masih berlanjut.

2). Surat Izin Gangguan Umum (HO)

Izin ini diberikan kepada usaha menetap dalam suatu kawasan sebagai legalisasi terhadap persetujuan masyarakat yang tidak keberatan terhadap keberadaan usaha tersebut, maupun dampak yang akan ditimbulkan seperti suara bising yang ditimbulkan mesin pabrik, lalu lintas buruh atau karyawan dan lain-lain dampak yang akan muncul dengan berdirinya usaha tersebut. Permohonan izin ini dilengkapi dengan persetujuan tetangga sekitar, denah lokasi, peralatan kerja termasuk mesin dan lain-lain, jumlah karyawan dan kesediaan menaati aturan sosial yang ada di wilayah dimana usaha itu akan dilaksanakan. Izin ini sebagaimana surat izin gangguan diberikan untuk jangka waktu enam tahun dan akan diperbaharui selajutnya apa bila tidak ada keberatan dari masyarakat.

3). Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

izin ini diberikan kepada badan usaha Jasa Konstruksi perorangan maupun organisasi yang berkeinginan untuk melakukan pembangunan di bidang Konstruksi (Ahli Konstruksi) dalam jangka waktu tertentu untuk kemudian didistribusikan lebih lanjut, kegunaan izin adalah agar pemerintah bisa memantau kelompok yang ahli dalam konstruksi dilakukan oleh pengusaha sehingga tidak terjadi. Izin ini diberikan sebagai upaya kontrol terhadap Usaha Jasa Konstruksi yang dilakukan oleh pengusaha bermutu dan terjamin kualitas sesuai dengan

undang-undang Jasa Konstruksi, kebutuhan masyarakat tetap tersedia secara memadai sesuai kebutuhan masyarakat. Sebagaimana izin lainnya izi

4).Izin Lokasi

5).Izin Prinsip

6).Penanaman Modal.

7).Izin Tempat Pengambilan Bahan Galian A, B dan C

izin ini diberikan kepada masyarakat yang melakukan usaha dibidang bangunan, pembuatan jalan/jembatan. Yang memerlukan pasir dan tanah untuk urug. Setiap pengusaha harus memiliki lahan untuk galian pasir dan tanah. Pajak Galian C, Pajak ini dipungut bagi pemborong yang melakukan kontrak kerja dengan Pemerintah Daerah untuk membangun gedung, kantor, rumah, sekolah, tempat prasarana umum. Selanjutnya para pemborong diberikan Surat Pemberitahuan Pembayaran tergantung besarnya proyek yang dikerjakan. Selama para pemborong tidak membayar pajak galian C maka untuk pencairan uang proyek pada tahap terakhir tidak bisa dicairkan.

8). Izin Usaha Pertambangan Eksploitasi.

9).Izin Pertambangan Produksi.

A.2.i. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan

Pada Dinas Perkebunan perizinan yang diberikan kepada masyarakat adalah :

- 1) Izin Usaha Perkebunan Skala , Izin ini diberikan kepada masyarakat yang berusaha dibidang perkebunan karet, kelapa, kelapa sawit, coklat, kopi, dan lada. Waktu berlakunya izin selama usaha tersebut berjalan.
- 2) Izin Pengumpulan Sawit.
- 3) Izin Penangkaran Bibit dan Holtikultura.

A.2.j. Pelaksanaan Perizinan pada Bapedalda

Pada Dinas Bapedalda perizinan yang diberikan kepada masyarakat melalui kantor tersebut adalah :

- 1). Izin Pembuangan Limbah Cair.
- 2). Izin Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah.
- 3). Izin Penyimpanan Sementara Limbah Berbahaya , beracun.

IA. 2.k. Pelaksanaan Perizinan pada Dinas Perikanan

Pada Dinas Perikanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat melalui kantor tersebut adalah :

- 1) Izin Usaha Perikanan (SIUP),, izin ini diberikan kepada masyarakat yang melakukan usaha dibidang perikanan, pembuatan tambak. Yang memerlukan ikan tawar dan ikan laut. Setiap pengusaha harus memiliki lahan untuk usaha perikanan tersebut. Waktu berlakunya izin selama lima tahun.
- 2) Izin Penangkaran Ikan (SIPI).
- 3) Izin Kapal Penangkap dan Pengangkutan Ikan (SIKPPI).

A. 2.1. Pelaksanaan Perizinan pada Disbudparpora

Pada Kantor Dinas Pariwisata urusan perizinan yang diberikan kepada masyarakat melalui kantor tersebut adalah :

- 1) Izin Usaha Rekreasi / Hiburan Umum yaitu suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk memberikan kesegaran jasmani dan rohani yang mengandung unsur hiburan, pendidikan dan kebudayaan sebagai pokok disuatu kawasan tertentu dan dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
- 2) Izin Pondok Pariwisata alam adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk mandi dengan memanfaatkan air dan atau air terjun sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
Kolam memancing adalah usaha yang menyediakan fasilitas untuk memancing sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
- 3) Izin Pariwisata Gelanggang permainan dan ketangkasan adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk permainan ketangkasan sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
- 4) Teater panggung terbuka adalah suatu usaha yang menyediakan tempat duduk diruang terbuka untuk kegiatan/pertunjukan seni drama dan dapat

- dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
- 5) Taman satwa suatu usaha yang menyediakan taman untuk dihuni satwa dan dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
 - 6) Wisata tirta dan rekreasi air adalah suatu usaha yang menyediakan sarana wisata air dan rekreasi air juga dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
 - 7) Sarana dan fasilitas olah raga ditempat terbuka dan tertutup adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk kegiatan olah raga ditempat terbuka dan tertutup serta dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
 - 8) Izin Salon kecantikan adalah suatu usaha yang menyediakan fasilitas untuk kecantikan dan dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
 - 9) Hotel adalah suatu usaha yang menyediakan fasilitas kamar untuk menginap serta dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa makanan dan minuman ringan.
 - 10) Izin Usaha Rumah Makan Sejenisnya adalah suatu usaha yang menyediakan berbagai macam menu masakan serta dilengkapi dengan fasilitas pelayanan jasa minuman ringan.

A. 2.m. Pelaksanaan Perizinan pada PKKD

Pajak dan Retribusi kegiatan yang dilakukan di Dinas Pendapatan Daerah lebih diwarnai oleh urusan yang bersifat pembayaran yang merupakan pajak yang dibebankan pemerintah daerah terhadap masyarakat sebagai kontra prestasi terhadap apa yang telah dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pajak dan retribusi yang dibayarkan oleh masyarakat melewati kantor Dinas Pendapatan Daerah adalah :

- 1) Pajak hiburan, yaitu pajak yang dikenakan kepada masyarakat yang akan melaksanakan suatu kegiatan dengan melibatkan atau mengundang orang banyak kegiatan ini seperti pengadaan pertunjukan, pagelaran, pasar malam dan lain-lain. Pajak hiburan ini dipungut dengan ketentuan disesuaikan besarnya kegiatan/event yang dilaksanakan atau bisa juga melalui tiket tanda masuk yang dijual oleh penyelenggara kepada masyarakat luas.
- 2) Pajak Reklame, pajak ini dikenakan pada pengusaha yang akan mengiklankan produknya ditempat-tempat umum berupa papan reklame, spanduk, selebaran (pamflet) dan lain-lain, pajak ini dikenakan dengan besaran yang disesuaikan dengan lama pemasangan dan sarana yang akan digunakan.
- 3) Pajak Penerangan Jalan Umum, pajak ini dibebankan kepada seluruh warga masyarakat yang menggunakan penerangan dari perusahaan listrik negara (PLN), dibayarkan dengan cara ditambahkan langsung pada

- nominal rekening listrik dalam setiap rumah tangga pelanggan dengan prosentase tertentu.
- 4) Denda Pajak, denda ini dikenakan kepada para penunggak pajak dan dibayarkan bersamaan dengan perlunasan pokok pajak, apa bila tidak dibayar sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditetapkan, maka setiap tambahan kelambatan waktu, nilai denda ini akan bertambah dan menjadi kewajiban sebagaimana pembayaran pokok pajak.
 - 5) Retribusi Kebersihan, pembayarannya dibebankan kepada seluruh warga masyarakat, namun karena keterbatasan sarana penagihan dan masih rendahnya kesadaran masyarakat, maka kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah daerah adalah dengan menambahkan nominalnya pada pembayaran rekening air dari pelanggan perusahaan air minum daerah.
 - 6) Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), retribusi ini dikenakan kepada setiap warga masyarakat yang ingin mendirikan suatu bangunan baik itu bangunan rumah untuk tempat tinggal, kantor, atau bangunan lainnya. Besarnya biaya retribusi tergantung kepada luas bangunan yang akan dibangun, peruntukan dan nilai jual objek pajaknya.
- .
- 1) Kartu Keluarga (KK), adalah kartu yang diberikan kepada setiap keluarga yang sudah menetap dalam suatu desa/kelurahan selama jangka waktu tertentu atau kepada keluarga yang baru pindah dengan menunjukkan surat pindah dari desa/kelurahan sebelumnya. Kartu ini

dipergunakan pula sebagai syarat untuk memperoleh kartu tanda penduduk yang dilampirkan sebagai syarat permohonan penerbitan kartu tanda penduduk.

Dari berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat melalui unit, dinas atau instansi yang ada di daerah semua dilakukan pada masing-masing kantor atau instansi sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditentukan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

Semua jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilayani oleh kantornya masing-masing sesuai dengan jenis urusan yang akan diurus oleh masyarakat begitu juga soal pungutannya diserahkan kepada kebijakan yang ditentukan oleh kantor masing-masing dengan berpatokan pada ketentuan aturan yang sudah ada.¹

Dengan pelayanan yang dilakukan pada masing-masing kantor maka mengakibatkan timbulnya perbedaan dalam segi pelayanan seperti perbedaan waktu penyelesaian, dimana ada kantor yang melayani masyarakat secara cepat dan tepat waktu sedang lainnya tidak, perbedaan pengenaan biaya antara masing-masing instansi ada yang sesuai penetapan dari aturan tetapi ada pula kantor yang petugasnya menambah biaya diluar dari ketetapan; perbedaan pelayanan dari petugas ada yang melayani dengan baik dan ramah tetapi ada pula yang petugas yang tidak simpatik; serta kontrol yang berbeda dari setiap atasan terhadap petugas yang memberi pelayanan kepada masyarakat.

¹ Hasil wawancara dengan informan tanggal 2 September 2011

Kondisi di atas ternyata menjadi keluhan masyarakat, sebagaimana di sampaikan informan kepada penulis pada saat penelitian sebagai berikut :

Hal senada juga diungkapkan informan, pada saat mereka mengurus SITU pada Sekretaris Daerah Kabupaten (Setdakab).

Pada saat saya mengurus SITU di Setdakab sampai harus bolak-balik hampir 5 kali, padahal tempat saya jauh di kecamatan, tetapi tetap saja tidak beres-beres. Pertama datang disuruh melengkapi persyaratan, terus dibilang pejabat yang menanda tangani tidak berada ditempat. Saya rugi waktu dan uang untuk biaya transpor bolak-balik.²

Seorang masyarakat pengguna jasa lain mengatakan, ketika dia mengurus IMB pada Dinas Pekerjaan Umum. Dia merasakan pelayanan yang diberikan petugas cepat dan tepat waktu, selama syarat yang ditetapkan dipenuhi. Seperti yang dikatakan informan :

Saya mengurus IMB lancar-lancar saja, dan keluarnya juga cepat. Soalnya persyaratan yang ditetapkan sudah saya lengkapi dan sesuai dengan ketentuan.³

Kenyataan ini dirasakan masyarakat sebagai suatu keharusan untuk ditaati, semua persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan tersebut harus dapat diterima sebagai suatu aturan, kemudian harus dapat memahami bahwa penyelesaian urusan harus diproses melalui beberapa tahapan, jika ingin memperoleh layanan pada kantor pemerintah. Dengan kata lain masyarakat suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju dituntut untuk menyesuaikan diri dengan segala aturan main yang telah ditetapkan. Persoalannya adalah, jika aturan tersebut bagi pemerintah adalah hal yang

² Hasil wawancara dengan informan tanggal 5 September 2011

baku guna menjamin efektivitas pelaksanaan tugas, namun bagi masyarakat tidaklah demikian. Fenomena itu, menunjukkan bahwa pemerintah dengan yang diperintah sangat berbeda kedudukannya, pemerintah merasa di atas sedangkan yang diperintah di bawahnya, sehingga tidak terjadi hubungan pemerintahan yang saling timbal balik dan searah.

A.3. Pelayanan Perizinan sesudah pembentukan Pelayanan Terpadu KP2TSP

Dalam rangka mengefektifkan, meningkatkan, serta memperlancar pelayanan kepada masyarakat didalam mengurus perizinan, maka Pemerintah Daerah merasa perlu membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu . Hal ini untuk mengambil langkah penyederhanaan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan dibidang usaha dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik pada bidang perizinan. Sebelum tiba pada pembentukan organisasi ialah bagaimana cara meningkatkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas kerja, syarat pembentukan organisasi jika terpenuhi tiga komponen dasar yang menurut menurut Ndraha (2001:356) yaitu :

- 1). Visi dan Misi (VM) organisasi yang jelas.
- 2). Sumber-sumber minimal (awal,SS), baik SDA, SDM, maupun SDB.
- 3). Dasar Hukum (DH), misalnya kesepakatan para pendiri, keputusan pejabat yang berwenang (misalnya Akte Notaris), dsb.

Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dibentuk untuk mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Selanjutnya sesuai dengan yang dikemukakan oleh Moenir (2000:96) bahwa :

Organisasi merupakan suatu sistem secara utuh, maka setiap kantor satuan kerja dimanapun ia tergabung (dalam organisasi lini atau staf) menjadi bagian dari sistem yang disebut subsistem yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

Jadi dalam kenyataannya semua satuan kerja pada organisasi yang bertujuan apapun (menghasilkan barang atau jasa) terdiri banyak sub sistem yang menyatu dalam mekanisme kerja mewujudkan suatu karya akhir dalam bentuk jasa yang disebut pelayanan.

Sebagaimana hal tersebut, pembentukan kantor pelayanan terpadu yang merupakan upaya dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam bidang perizinan kepada masyarakat, juga diupayakan memenuhi ketiga kriteria tersebut. Untuk visi dan misi dalam pembentukan unit pelayanan terpadu adalah meningkatkan kualitas kinerja pemerintah Kabupaten Aceh Singkil dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat melalui sistem terpadu, dengan misi memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, baik pelayanan administrasi maupun perizinan secara sederhana, jelas, pasti, adil, aman, terbuka, mudah, murah, tepat, dan cepat. Memberikan kontribusi secara langsung atau tidak langsung kepada pemerintah kabupaten Aceh Singkil, maupun kepada masyarakat. Sumber-sumber awal yang dimiliki dalam pembentukan organisasi kantor, pelayanan terpadu adalah semua jenis urusan pelayanan kepada masyarakat dari 12 unit kerja/dinas yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil disatukan pada satu lingkungan kerja walaupun dalam pelaksanaan tetap ditangani oleh instansi masing-masing yang berada atau diperbantukan di kantor pelayanan terpadu, sehingga dengan demikian segala urusan, kegiatan administratif dan

pemasukan dana sebagaimana sebelumnya dilanjutkan lagi di unit pelayanan terpadu, hanya yang membedakan di unit pelayanan terpadu ada prosedur dasar yang ditetapkan dan dipatuhi bersama seperti standar biaya, standar waktu pengurusan dan penyelesaian, kemudahan syarat-syarat pengurusan dan pengawasan. Jadi kalau yang dimaksud sumber-sumber awal untuk pembentukan unit pelayanan terpadu, secara umum sudah mencukupi, karena sekedar melanjutkan dari pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya.

Dasar pembentukan organisasi, unit pelayanan terpadu pelaksanaannya ditetapkan dengan SK.Bupati Kabupaten Aceh Singkil (Nomor:1 tanggal 29 Januari 2008) dan dimulai pada tanggal 15 Agustus 2008 sesuai dengan Qanun Kapupaten Aceh Singkil Nomor : 5 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) di Kabupaten Aceh Singkil . Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pola Satu Pintu ini merupakan pelayanan umum masyarakat yang menjadi kantor bersama Satu Pintu bagi masyarakat yang memerlukan perizinan. Kewenangan pemberi izin adalah tetap berada pada dinas, bagian, atau instansi pemberi izin.

Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dibentuk untuk mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Selanjutnya sesuai dengan yang dikemukakan oleh Moenir (2000:96) bahwa :

Organisasi merupakan suatu sistem secara utuh, maka setiap unit satuan kerja dimanapun ia tergabung (dalam organisasi lini atau staf) menjadi bagian dari sistem yang disebut sub sistem yang tidak dapat dipisahkan.

Jadi dalam kenyataannya semua unit satuan kerja pada organisasi yang bertujuan apapun (menghasilkan barang atau jasa) terdiri banyak subsistem yang menyatu dalam mekanisme kerja mewujudkan suatu karya akhir dalam bentuk jasa yang disebut pelayanan

Dalam pelaksanaan azas *good governance* maka diperlukan pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan ciri-ciri transparan, mudah, cepat, murah, tidak berbelit-belit, dan ada kepastian hukum. Untuk itu salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat oleh Pemkab Kotim adalah dengan pembentukan KP2TSP. Masyarakat dimudahkan dari sisi kepraktisan, cukup berhubungan dengan satu loket layanan saja, tidak perlu lagi berhubungan dengan banyak orang/loket.

Dalam pelaksanaan fungsi Pelayanan Umum tersebut telah tersusun dengan jelas bahwa tugas utama organisasi Kantor Pelayanan Perzinan Terpadu Satu Pintu adalah mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk mekanisme kerja. Sejalan dengan pendapat Moenir (2000) bahwa organisasi pelayanan adalah :

Mengorganisir pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun dalam bentuk mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi ialah sistem, prosedur

dan metode yang berfungsi sebagai tata cara agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

Awal tahun 2012 bangunan kantor dimulai dibangundisamping kantor baru Bupati Aceh Singkil, dengan maksud mencapai upaya peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat. Pada tanggal 1 Januari 2013 bangunan baru telah selesai tersebut diresmikan dilanjutkan dengan pelantikan kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh Bupati Kabupaten Aceh Singkil. Bersama dengan diterbitkannya, organisasi dan tata kerja pelayanan terpadu Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil, jenis perizinan yang dikelola pun bertambah dari 11 jenis perizinan yang diterbitkan menjadi 33 jenis perizinan. Dengan diterbitkan Peraturan Bupati Aceh Singkil Nomor : 1 Tahun 2008 Tentang : Standart Operasional Procedure Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Singkil yang diundangkan di Singkil pada tanggal 15 Agustus 2008 .Semua jenis perizinan tersebut dapat diperoleh pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu tersebut.

Tabel 4 :

Jenis pelayanan perizinan yang dilaksanakan pada KP2TSP Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil.

1.	Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Gangguan (HO),	Setdakab	Permen No.27 Tahun 1980 Tentang Pengolahan Bahan-	Menerima & meneliti berkas permohonan.	Memproses perizinan & mengirimkan
----	--	----------	---	--	-----------------------------------

	Izin Usaha Pertambangan Izin Tempat Pengambilan Galian Gol.A,B dan C Izin Penyaluran LPG/Gas dan Sejenisnya		bahan Galian. Kepmenperindag no.591/MPP/KEP/10/1999. Perda Qanun no.8 Tahun 2002 (HO). Perbub.no.5 Tahun 2009.Qanun Bupas.no.10 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.	Menyampaikan izin pada permohonan, setelah pemohon memenuhi biaya yg ditetapkan.	perizinan yg telah selesai kepada KP2TSP.
2.	Izin UsahaHuller	Dinas Pertanian.	Keputusan MenteriPertanian nomor:859/Kpts/TP.250/11/98,tentang Pedoman Pembinaan Perusahaan Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras.	Sda	Sda
3.	Izin Usaha Operasional Rumah Potong hewan Kelas D.	Dinas Peternakan	Perda Kab. Aceh Singkil Nomor 04, Tahun 2007 Tentang Izin Usaha Peternakan	Sda	Sda
4.	Pemotongan Hewan Kelas B, Izin Pemanfaatan Air Bawah Tanah, Izin Penutupan Jalan.	Dinas Pekerjaan Umum	SK. Mentan No. 362 Thn.1990,SK Mentan Qanun 07 Tahun 2011 .Perbub.no.05 Tahun 2009.	Qanun no.07 Tahun 2002.	Sda
5.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB).	Dinas Pekerjaan Umum.	Peraturan Mendagri No. 05 dan 07 Tahun 1992, Perda No. 02 Tahun 1999.	Sda	Sda
6.	Izin Praktek Bersama Dokter Umum dan Dokter Gigi, Izin Dokter Spesialis, Izin Prakte Dokter Umum dan Dokter Gigi, Izin Praktek Bidan, Izin Praktek Perawat (Izin Asuhan	Dinas Kesehatan.	Permenkes RI No.922/ MENKES/PR/X/1993 ttg. persyaratan untuk memperoleh izin Apotek Permenkes RI No. 167/Kab/B.VII / 1972, ttg pedagang eceran obat, Permenkes RI No. 113 / MENKES / PER / IV / 1979, ttg persyaratan Penyeleng	Menerima & meneliti berkas permohonan. Menyampaikan izin pada permohonan, setelah pemohon memenuhi biaya yg ditetapkan.	Memproses perizinan & mengirimkan perizinan yg telah selesai kepada KP2TSP.

	Keperawatan), Izin Pendirian , Izin Praktek Tukang Gigi, Izin Pengobatan Tradisional, Izin Produksi Makanan dan Minuman , Izin Operasional Klinik Pratama Apotik, Izin Optik (Kacamata) Izin Toko Obat, Surat Izin Apoteket .		garaan Optikal, Peraturan Menti Kesehatan nomor:2052/MENKES/PER/X/2011,Tentang Izin Praktek dan Pelaksanaan Kedokteran (SIP). SK. Dirjen Binkesmas Nomor. 644 / Binkesmas / DJ / V / 198, tentang persyaratan permohonan izin.Qanun no.05 Tahun2008, Qanun no.07 Tahun 2011, Perbub.no.05 Tahun 2009.		
7.	Penerimaan Pajak dan Retribusi.	Dinas Pendapatan Daerah.	Perda No. 01 Tahun 1998, Perda No. 2, 03, 04, dan 05 Tahun 1998, Perda No. 18 Thn 1997.	Sda	Sda
8.	Izin Trayek, Izin Usaha Angkutan	Dinas Perhubungan.	Qanun no.05 Tahun 2008,Qanun no.07 Tahun 2011, Perbub.no.05 Tahun 2009.	Sda	Sda
9.	Surat Izin Tempat Usaha(SITU),HO, IUJK, Izin Lokasi, Izin Prinsip, Penanaman Modal, Izin Tempat Pengambilan Bahan Galian Gol.A,B dan C, Izin Usaha Pertambangan Eksploitasi, Izin Usaha Pertambangan Produksi.	Sedekah	Keputusan Menti Pemukiman dan Prasarana Wilayah RI nomor:369/KPTS/M/2001, Tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional Qanun no.11 Tahun 2002(HO).Perbub.no.05 Tahun 2009..	Sda	Sda
10.	Izin Usaha Perkebunan, Izin Pengumpulan Sawit, Izin Penangkaran Bibit dan Holtikultura	Dishutbun	Permendagri nomor:27Tahun 2009 ,tetatang:Penetapan Izin Gangguan di Daerah, Qanun Kabupaten Aceh Singkil		Sda

			Nomor:11Tahun 2002,tetantang: Izin Gangguan (HO).		
11.	Izin Pembuangan Limbah Cair,Izin Pemanfaatan Air Limbah Untuk aplikasi ke tanah, Izin Penyimpanan Sementara Limbah berbahaya, Beracun	Bapedalda		Petugas tidak ada	Izin langsung diproses pada dinas induk.
12.	Izin Usaha Perikanan, Izin Penangkapan Ikan (SIUP), Izin Kapal Penangkap Ikan (SIKPPi).	Dinas Perikanan.	Qanun no.05 Tahun 2008, Qanun no.07 Tahun 2011, Perbub.no.5 Tahun 2009		Sda.
13.	Izin Usaha Rekreasi/ Hiburan Umum, Izin Biro/Agen Perjalanan Wisata.Izin Pondok wisata, Izin Usaha rumah Makan Sejenisnya, Izin Hotel, Izin Para wisata, Izin Salon Kecantikan.	Disbudpar pora.	Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata no.KEP/012/MKP/IV /2001,Tentang Pedoman Umum Perizinan Usaha Pariwisata. Permendagri nomor:27 tahun 2009 Tentang Penetapan Izin Gangguan di Daerah. Qanun no.05 Tahun 2008. ,Qanun no.07 Tahun 2011 ,Perbub.no.05 Tahun 2009..		Sda.
14.	Izin Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet, Izin Bengkel Umum Kendaraan Bermotor, Izin Penyelenggaraan	Dinas PPKD	Undang-Undang nomor: 18 Tahun 2001 ,tentang Pajak Periklanan,.Qanun Kab.Aceh Singkil no.10 Tahun 2011, tentang Pajak Daerah. Qanun Kab. Aceh		Sda.

	Reklame.		Singkil no.11 Tahun 2002 ,tentang Gangguan (HO).		
--	----------	--	--	--	--

Sumber : Kantor KP2TSP 2011

Penyatuan berbagai jenis perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam wilayah kabupaten pada satu unit kerja dimaksudkan adalah untuk :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan aparatur kepada masyarakat yang lebih berdaya guna dan berhasil guna yang dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pembangunan.
- b. Meningkatkan mutu pelayanan masyarakat dibidang perizinan/rekomendasi terpadu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang menuju sistem cepat, murah, adil, pasti, dan mudah.
- c. Agar tercapai keseragaman pola dasar tata laksana pelayanan umum yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil kepada masyarakat.
- d. Meningkatkan citra aparatur negara dan abdi masyarakat.

Tugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah menyelenggarakan koordinasi proses administrasi dan mekanisme pelayanan umum dibidang perizinan dan rekomendasi, melaksanakan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan. Untuk melaksanakan tugas tersebut diatas, mempunyai fungsi :

- a. Pengkoordinasian dengan unit kerja terkait, pengawasan dan pembinaan dalam rangka penyelesaian perizinan atau rekomendasi surat keterangan..
- b. Pelaksanaan proses administrasi dan mekanisme perizinan dan rekomendasi.
- c. Pelaksanaan pembinaan administrasi dan mekanisme perizinan dan rekomendasi.
- d. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan evaluasi mekanisme perizinan dan rekomendasi.
- e. Pelaksanaan urusan rumah tangga umum dan keuangan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- f. Mengadakan inventarisasi dan evaluasi penyelesaian pemrosesan izin yang tidak sesuai dengan ketentuan jangka waktu yang telah ditetapkan pemerintah daerah.
- g. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur dan proses pengurusan perizinan, rekomendasi, surat keterangan secara jelas melalui papan pengumuman dan berbagai media massa yang dianggap perlu.
- h. Mengadakan evaluasi dan membuat laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugasnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sedangkan susunan organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu terdiri dari :

- a. Kepala Kantor, mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi proses administrasi dan mekanisme pelayanan umum dibidang perizinan dan

- rekomendasi, mengendalikan dan mengatur pelaksanaan rapat, melaksanakan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan.
- b. Petugas pelayanan dan perizinan, mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan program dan rencana kegiatan, menerima, meneliti/memeriksa persyaratan, mendata atau mencatat permohonan serta mengolah suatu permohonan pelayanan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh instansi induk masing-masing. Kemudian memeberikan/menyampaikan produk perizinan yang sudah jadi dari unit pengolah.
- c. Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan program dan rencana kegiatan, melaksanakan surat menyurat, pemeliharaan barang inventaris, perlengkapan, dokumentasi, ketatalaksanaan, kepegawaian, menerima dan mengelola urusan tata usaha dan rumah tangga KP2TSP.
- d. Sedangkan kebutuhan personil yang belum terpenuhi adalah urusan umum, urusan keuangan, dan staf sekretariat KP2TSP
- Personil Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebanyak 23 orang dengan perincinaan sebagai berikut :

Tabel : 5

Nama-nama pegawai Kantor Perizinan KP2TSP Kabupaten Aceh Singkil

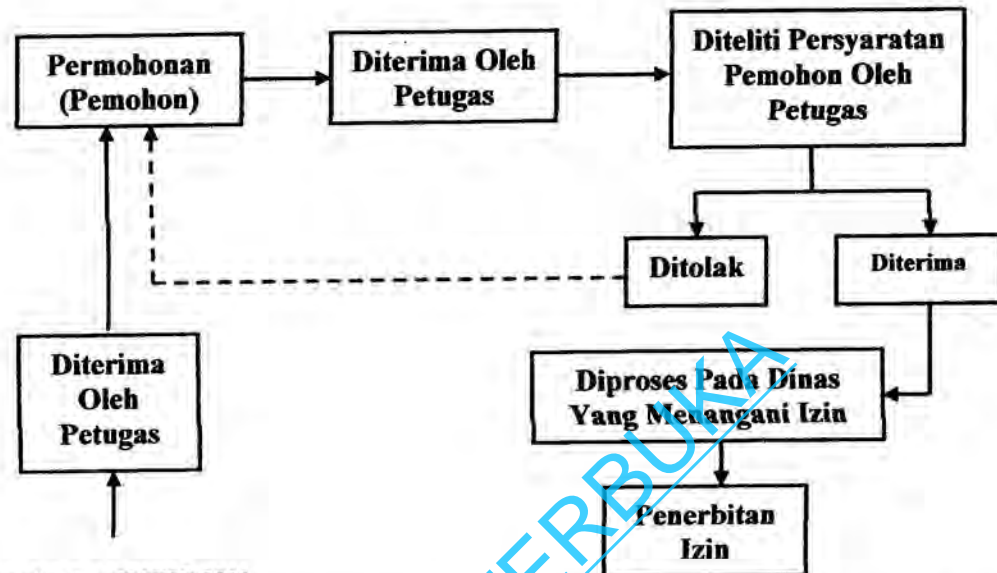
1	Adnil AM, SH.	196208071988031004	Kepala KP2TSP
2	Arifin,A.Md.	197612312006041025	Pelaksana TU

3	Dedi Yarmi	197803181999031001	Kasie Penanaman M.
4	Sunardi	197612292001121001	Kasie Pel.SDA.
5	Tantawi S.Sos.	196507132005041002	Kasie Pel.non SDA.
6	Virdillah,SH	197611092005041001	Kasie Info&Pengaduan
7	Salman, SE	196906131971 1 032	Pl. Diperindag.
8	Achmad Mubarog	197006131901 1 002	Pl. Diperindag.
9	Sri Trisnawati, SH.	197706131901 2 014	Pl. Disnakerpar.
10	Kindeng, SE.	198206131971 1 002	Pl. Disnakerpar.
11	Sukardi.	197006131901 1 002	Pl. Pertanian/Peternakan.
12	Akhmad Taupik, ST.	196806121901 2 016	Pl. Dinas PU.
13	Asfi Raihan, A.md.	198206131971 1 052	Pl. Dinas PU.
14	Alamsyah	197006131901 1 002	Pl. Disbudparpora
15	Riniani.	198307211971 2 047	Pl. Disbudparpora
16	Juanda	197006131901 1 002	Pl. Dinas PU.
17	Basyaruddin, SH.	196806121901 1 021	Pl.Setdakab
18	Yusniar, ST	198206131971 1 052	Pl. Setdakab
19	Verawati, Adm.	197006131901 2 064	Pl. Diskes.
20	Susilo Margito	197006131901 1 002	Pl. Bapedalda.
21	M.Riduwan.	198307211971 2 047	Pl. Disperhub.
22	Alfin Sakti	197006131901 1 002	Pl. Distamben.
23	Rendi Alvianto	197106131901 2 060	Penjaga Kantor.

Sumber : Kantor KP2TSP 2011

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dibagi dalam beberapa unit kerja. Unit kerja ini mengurus satu jenis perizinan yang secara teknis operasional, pengawasan dan pembinaannya dibawah kepala KP2TSP, namun teknis administratif tetap pada instansi masing-masing. Dengan demikian pegawai di kantor ini adalah gabungan dari berbagai instansi Kabupaten Aceh Singkil yang menangani dan mengeluarkan perizinan, rekomendasi atau surat keterangan kepada masyarakat.

Gambar : 4
MEKANISME / PROSEDUR PELAYANAN



Sumber : Kantor KP2TSP 2011

Fungsi pelayanan masyarakat yang dilaksanakan kantor KP2TSP Kabupaten Aceh Singkil tampak dari luar memang sangat ideal, karena pada awalnya urusan pelayanan masyarakat yang tersebar diberbagai unit instansi, kemudian dijadikan Satu Pintu yaitu pada kantor KP2TSP, namun sesungguhnya tidak demikian yang terjadi, pengesahan berkas pelayanan masih melalui unit lain diluar kantor KP2TSP, dengan demikian KP2TSP hanya merupakan terminal, sementara proses riilnya masih di institusi lain. Pentingnya perhatian terhadap fungsi pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi publik, didasari karena banyaknya keluhan masyarakat terhadap fungsi pelayanan.

Dari kacamatan pelayanan kepada masyarakat hakekatnya terdapat pemanjangan prosedur pelayanan, walaupun masyarakat tidak

mengetahuinya. Hal ini karena Kantor KP2TSP sesungguhnya hanyalah pintu pelayanan saja. Pemrosesan berkas-berkas layanan masih dilakukan oleh unit-unit kerja yang tersebar dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Aceh Singkil.

Misalnya pelayanan TDI (Tanda Daftar Industri), masyarakat yang membutuhkan TDI untuk melengkapi syaratnya dalam berusaha menyerahkan berkas-berkas permohonan ke kantor KP2TSP. Dari KP2TSP berkas permohonan ini dikirim ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan untuk diproses, dan apabila sudah selesai, keluar surat TDI, dikirim kembali ke KP2TSP untuk diserahkan kepada masyarakat pemohon. Jadi pemrosesan TDI riilnya bukan di kantor KP2TSP tetapi pada instansi lain. Demikian juga yang terjadi pada proses jenis-jenis pelayanan yang lain. Kondisi seperti ini masyarakat tidak banyak yang mengetahui, karena yang dijadikan pedoman masyarakat adalah petunjuk pelayanan yang ada pada kantor pelayanan perizinan, yang biasanya menyangkut jangka waktu pelayanan terhadap suatu jenis layanan dan berkas-berkas persyaratan saja. Hal ini idealnya harus diketahui oleh masyarakat.

Dalam pengamatan penulis pelaksanaan tugas-tugas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu tersebut belum berjalan dengan baik, hal ini disebabkan karena lemahnya sistem, prosedur, metode dan aparat dalam pengelolaan administrasi pada KP2TSP. Untuk bergerak kelengkapan tidak bisa karena tidak ada kendaraan operasional dan dana rutin kantor. Blanko disiapkan sendiri (di fotocopy) oleh petugas, tidak disiapkan

oleh Kantor KP2TSP, fasilitas kerja minim, meja kerja kurang, lemari arsip tidak ada. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

Kalau pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat harap maklum. Bagaimana kami bisa bekerja dengan maksimal untuk fasilitas kerja saja minim, kendaraan operasional tidak ada, dana rutin tidak ada yang lebih parah lagi blangko harus disiapkan sendiri.⁴

Kondisi pengetahuan pegawai KP2TSP masih kurang disebabkan tidak adanya pendidikan atau pelatihan khusus tentang, cara-cara memberikan pelayanan yang baik. Belum adanya pembinaan secara terus menerus dan berkesinambungan kepada aparat pelayanan juga turut mempengaruhi rendahnya pengetahuan aparat. Dari hasil wawancara dengan informan tentang kondisi tersebut dijelaskan oleh informan bahwa :

Petugas yang ditempatkan pada KP2TSP sebagian pegawai honor, pegawai baru, pegawai yang tidak menguasai permasalahan tentang perizinan. Mereka ditugaskan langsung berhadapan dengan masyarakat meskipun dengan pengetahuan dan pengalaman yang pas-pasan.⁵

Pengetahuan pegawai yang kurang pada organisasi Kantor KP2TSP, berdasarkan pengamatan dilapangan dapat diasiasi dengan pelayanan yang ramah dan transparan oleh para petugas, yang dapat berdampak positif pada kepercayaan masyarakat kepada fungsi pelayanan di kantor KP2TSP itu sendiri. "Intinya masyarakat lebih mengedepankan transparansi, dan tidak peduli dengan pengetahuan yang dimiliki pegawai" (Soetopo , 1999).

⁴ Hasil wawancara dengan informan tanggal 7 September 2011

⁵ Hasil wawancara dengan informan tanggal 8 September 2011

Dari data organisasi dan tata kerja KP2TSP serta data dilapangan diperoleh gambaran bahwa organisasi dan tata kerja KP2TSP merupakan suatu kerja beban yang bertanggung jawab dalam hal pelayanan umum di kabupaten Kabupaten Aceh Singkil. KP2TSP merupakan suatu unit kerja yang tidak berbentuk Kantor atau Badan maka kepala KP2TSP tidak mempunyai kewenangan untuk menanda tangani urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sejalan yang dikemukakan oleh informan bahwa :

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini dibentuk oleh Pemerintah Daerah dengan maksud untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, murah, namun dalam pelaksanaannya masih sering terjadi keterlambatan, oleh karena kepala KP2TSP tidak mempunyai kewenangan untuk menanda tangani urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kewenangan penandatanganan tersebut masih berada pada dinas atau instansi masing-masing.⁶

Selain itu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu walaupun telah mempunyai struktur organisasi dan tata kerja yang sangat jelas, namun jabatan-jabatan yang ada dalam struktur organisasi tersebut bukanlah suatu jabatan struktural yang menunjukkan eselon tertentu, tetapi hanya menunjukkan pembagian kerja serta kewenangan yang dimiliki masing-masing urusan. Hal ini sejalan disampaikan oleh informan bahwa :

Jabatan-jabatan yang ada pada KP2TSP hanya merupakan mekanisme kerja yang memperlancar pelayanan umum kepada masyarakat. Jabatan tersebut tidak mempunyai eselon struktural sebagaimana pada organisasi yang berbentuk Kantor atau Badan. Begitu pula dengan personil yang ada khususnya unsur teknis yang ditempatkan pada KP2TSP masih merupakan personil dari Dinas/Instansi masing-masing.⁷

⁶ Hasil wawancara dengan informan tanggal 9 September 2011

⁷ Hasil wawancara dengan informan tanggal 10 September 2011

Jenis perizinan yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu , dari seluruh unit organisasi di lingkungan pemerintah kabupaten dengan berbagai persyaratan yang ditetapkan dalam rangka pengurusannya dapat dilihat sebagai berikut, yang dipilah berdasarkan urusan perizinan masing-masing pada unit sebelumnya, karena sebagai mana penjelasan terdahulu, pembentukan unit pelayanan terpadu bukan menghilangkan urusan yang telah ditangani oleh suatu instansi tapi hanya merupakan penyatuan wadah, urusan yang sebenarnya tetap ditangani oleh instansi yang berwenang mengurus sesuai pembagian kerja yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui realisasi izin dan setoran pajak/retribusi yang dilaksanakan pada kantor unit pelayanan terpadu yang telah dilaksanakan sejak peresmian dan pelantikan Kepala Kantor KP2TSP Kabupaten Aceh Singkil, pada tanggal 8 Juni 2008, berikut ini data yang dihimpun dan memuat tentang besar urusan dari masing-masing perizinan yang diproses sesuai pembagian pada unit kerja yang ada pada KP2TSP untuk bulan Agustus tahun 2008.

Tabel : 6

Laporan Realisasi Izin dan Setoran Pajak/Retribusi yang diproses melalui KP2TSP Perizinan Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil untuk bulan Agustus 2011

1	Setdakab.Aceh Singkil SITU/HO ,IUK, Izin Lokasi, Izin Prinsip, Penanaman Modal, Izin Tempat Pengambilan Bahan Gal.Gol.A,B dan C	342 buah	176 buah	518 buah	
2	Dinas PU IMB,	13 buah	10 buah	23 buah	
3	Dinas Perdagangan & Industri SIUP & TDP, TDI, Tanda daftar Gudang, Izin Penyalur LPG/GAS dan Sejenisnya.	207 buah	223 buah	430 buah	
4	Disbudparpora, Izin Hotel	4 buah		4 buah	
5	Dinas Peternakan, Izin Potong Hewan	-	-	- buah	
6	Dinas Kesehatan, Izin Praktek dokter umum dan dokter gigi, Izin Praktek Bidan, Izin Praktek Perawat, Izin Pendirian Apotik, Izin Produksi Makanan dan Minuman, Izin Operasional Klinik Pratama, Izin Pengoperasian Air Isi lang.	57 buah	-	57 buah	
7	Dinas Perhubungan Izin Trayek	0 buah	3 buah	0 buah	
8	Bapedalda	-	-	-	
9	Dinas Kehutanan, dan Perkebunan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Pengumpulan Sawit, Izin Penangkaran Bibit dan Holtukultura	21 buah	-	21 buah	
10	Dinas PKKD, Izin Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang	2 buah	-4 buah	6 buah	

	Burung Walet, Izin Bengkel Umum kendaraan bermotor, Izin Penyelenggaraan Reklame				
11	Dinas Perikanan, izin Usaha Perikanan, Izin Penangkapan Ikan, Izin Kapal Penangkap dan Pengangkut Ikan	14 buah	- buah	14 buah	
12.	Dinas Pertanian, Izin Usaha Huller..	-		-	
		660 buah	413 buah	1073 buah	

Sumber : Dispenda Kab.Aceh Singkil 2006.

Dari data terlihat keinginan masyarakat yang melakukan urusan dengan dengan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu cukup besar, untuk bulan berjalan (Agustus 2011) yang melakukan urusan dengan sebanyak 660 urusan dan yang terbanyak adalah urusan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Singkil berkenaan dengan pengurusan SITU, HO dan IUJK dan Izin Tempat Pengambilan Bahan Galian A,B dan C yang mencapai jumlah 518 buah dan yang cukup besar juga adalah pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan masyarakat dalam hal ini cukup tinggi, minat untuk mengurus perizinan/retribusi sampai dengan bulan berjalan mencapai 1073 urusan, ada pun bulan sebelumnya hanya sebanyak 413 urusan, hal ini menunjukkan bahwa dari bulan sebelumnya sampai dengan bulan berjalan telah terjadi peningkatan yang cukup besar dari keinginan masyarakat untuk menyelesaikan urusannya pada kantor unit pelayanan terpadu.

A.3.a. Setdakab.Aceh Singkil**1. Nama Izin.****1) Surat Izin Tempat Usaha (SITU).**

Surat Izin Tempat Usaha dalam pelaksanaannya dibagi sesuai klasifikasi beban pajak, dimana nilai pajak sampai dengan Rp. 350.000,- ditanda tangani oleh Sekretaris Daerah sedang selebihnya dengan nilai pajak diatas Rp. 350.000,- ditandatangani oleh Bupati.

2) Surat Gangguan (HO), IUJK**2. Dasar Hukum.****1) UU No. 22 Tahun 1999.****2) UU Gangguan HO Qanun no.11 Tahun 2002****3) Perbub.no.5 Tahun 2009****3. Unit Kerja yang memproses izin.****1) Utama : Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil.****2) Terkait : Kelurahan/Desa, Kecamatan, Dinas Pendapatan Daerah, Polres dan lain-lain.****4. Persyaratan.****1) Permohonan.****2) Fotocopy KTP.****3) Fotocopy PBB.****4) Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan bagi usaha yang mempergunakan bangunan.**

5. **Bukti Pembayaran Pajak dari Dispenda.**
6. **Izin yang telah berakhir masa berlakunya.**
7. **Waktu Pengurusan.**
Selambat-lambatnya 4 (empat) hari kerja dengan proses sebagai berikut :
 - *Hari I : diproses.*
 - *Hari II : diajukan.*
 - *Hari III : selesai.*
 - *Hari IV : diserahkan pada yang bersangkutan.*
8. **Biaya.**

Bagi yang bersangkutan hanya dikenakan biaya Materai.

9. Jangka Waktu Berlaku

- 1) *Jangka berlakunya izin adalah 1 (satu) tahun.*
- 2) *Izin sementara berlaku hanya 6 (enam) bulan.*

10. Ketentuan Pelaksanaan / Kewajiban Pemegang Izin.

Bagi perusahaan yang habis masa berlakunya, agar memperbaharui/ memperpanjang izinnya sesuai Perbub.no.5 Tahun 2009.

11. Sanksi / Denda.

Pelanggaran terhadap ketentuan SITU, HO dan Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Tempat Pengambilan Bahan Galian Gol.A,B dan C diancam sanksi/membayar denda setinggi-tingginya Rp. 50.000,- dan diancam sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan kurungan.

1. Nama Izin.

- 1) IUP Eksploitasi/IUP Pertambangan Produksi.
- 2) Izin Tempat Pengambilan Bahan Galian Gol.A,B dan C.

2. Dasar Hukum.

Perbub.no.5 2009.

3. Unit kerja yang memproses izin.

- Utama : Dinas Pertambangan dan Energi.
- Terkait : 1) Kantor Pertanian.
2) Dinas Pekerjaan Umum.
3) Lurah/Kades. (Kep.Gampong).
4) Camat dan Dispenda.

4. Persyaratan.

- 1) Permohonan dan di atas materai Rp. 6000,-
- 2) Foto copy Akte Notaris atau KTP.
- 3) Foto copy izin domisili perusahaan.
- 4) Peta wilayah atau denah lokasi IUP.
- 5) Surat keterangan status tanah.
- 6) Surat Rekomendasi dari Camat, Kades,(Kep.Gampong).
- 7) Foto copy bukti membayar pengukuran lapangan.
- 8) Memberikan jaminan reklamasi sebesar Rp. 500.000,-

5. Waktu Pengurusan.

60 (Enam puluh) hari kerja.

6. Biaya yang diperlukan.

- 1) Biaya transport petugas (tergantung jarak lokasi).
- 2) Biaya lumpsum per orang Rp. 50.000,-
- 3) Biaya pembelian kertas dan penyusutan alat Rp. 50.000,-
- 4) Biaya pembuatan peta Rp.100.000,-

- 5) Biaya fotocopy/lightdruck Rp. 7.500,-
7. Jangka waktu.
Berlaku 5 (lima) tahun dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali setiap perpanjangan.
8. Ketentuan pelaksanaan / kewajiban pemegang izin.
 - 1) Pemegang izin wajib bayar pajak menurut Perda No. 1 Tahun 1998 tentang Pajak Pengambilan dan Manfaat bahan Galian Gol.A,B dan C.
 - 2) Pemegang izin wajib melaksanakan kegiatan penambangan dengan memperhatikan keselamatan kerja.
 - 3) Pemegang izin memberikan kesempatan untuk pemeriksaan lapangan penilaian lapangan.
 - 4) Wajib memberikan laporan tiap 3 (tiga) bulan kepada Pemerintah Daerah.
 - 5) Membuat laporan hasil pelaksanaan UKL dan UPL.
9. Sanksi / Denda.
 - 1) Apabila tidak mentaati ketentuan dimaksud akan diberi peringatan dan teguran dari pejabat yang berwenang.
 - 2) Pelanggaran terhadap ketentuan diancam sanksi hukuman 6 (enam bulan) penjara dan denda Rp. 50.000,-

A. 3.b. Disbudparpora

1. Nama Izin.

- 1) Izin Usaha Hotel dengan Tanda Bunga Melati.

- 2) Izin Usaha Rumah Makan.
 - 3) Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum.
 - 4) Izin Usaha Perbengkelan.
2. Dasar Hukum.
- 1) Peraturan Daerah Kab. Aceh Singkil No. 05 Tahun 2002
 - 2) Peraturan Daerah Kab. Aceh Singkil No. 06 Tahun 2002
 - 3) Peraturan Daerah Kab. Aceh Singkil No. 08 Tahun 2002.
3. Unit kerja yang memproses.
- Utama : Dinas Tenaga Kerja dan Pariwisata.
 - Terkait :
 - 1) Lurah/Kepala Desa.
 - 2) Camat.
 - 3) Dinas Pendapatan Daerah.
4. Persyaratan.
- 1) Persetujuan Prinsip Membangun Hotel/Penambahan Kamar Hotel
Melati :
 - a. Rekomendasi dari Lurah/ Kepala Desa.
 - b. Rekomendasi dari Camat.
 - c. Fotocopy Akte/ Sertifikat Tanah.
 - d. Fotocopy KTP.
 - e. Gambar Rencana dan Denah Bangunan.
 - f. Akte Pendirian Perusahaan.
 - g. Uraian Prospek Pemasaran.
 - h. Mengisi Daftar Isian Hotel.

- i. Membuat Upaya Pengelolaan dan Pemantauan Lingk. (UPL / UKL).
- 2) Izin Usaha Hotel/Baru
 - a. Fotocopy NPWP.
 - b. Fotocopy KTP.
 - c. Fotocopy Persetujuan Prinsip Membangun.
 - d. Fotocopy IMB.
 - e. Fotocopy Izin Gangguan (HO).
 - f. Fotocopy Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
 - g. Struktur Organisasi & Management Personalia.
 - e. Surat Permohonan.
 - 3) Izin Usaha Hotel setelah beriakunya Perda.
 - a. Rekomendasi dari Lurah/Kepala Desa.
 - b. Rekomendasi dari Camat.
 - c. Fotocopy KTP.
 - d. Fotocopy NPWP.
 - e. Fotocopy IMB.
 - f. Fotocopy Izin Gangguan (HO).
 - g. Fotocopy Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
 - h. Struktur Organisasi dan Management Personalia .
 - 4) Persetujuan Prinsip Membangun Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum.
 - a. Rekomendasi dari Camat.

- b. Fotocopy KTP.
 - c. Study Kelayakan.
 - d. Fotocopy Keterangan Status Tanah.
 - e. Fotocopy NPWP.
 - f. Daftar Isian.
- 5) Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum.
- a. Rekomendasi dari Camat.
 - b. Fotocopy Keterangan Status Tanah.
 - c. Fotocopy KTP.
 - d. Fotocopy Persetujuan Prinsip Memtangan.
 - e. Fotocopy IMB.
 - f. Fotocopy Izin Gangguan (HO).
 - g. Fotocopy Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
 - h. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan.
 - i. Daftar Isian.
- 6) Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Perpanjangan.
- a. Fotocopy KTP.
 - b. Fotocopy NPWP.
 - c. Fotocopy Izin Gangguan (HO).
 - d. Fotocopy Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
 - e. Daftar Isian.
- 7) Persetujuan Prinsip Perluasan Bangunan/Perluasan Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum.

- a. Rekomendasi dari Camat.
- b. Gambar Pra Rencana.
- c. Daftar Isian.

8. Waktu pengurusan.

Selambat – lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat permohonan. Biaya dikenakan biaya retribusi yang besarnya sesuai dengan Peraturan daerah Kabupaten Aceh Singkil nomor 05, 06 dan 08 Tahun 2002.

1. Jangka waktu berlaku.

Izin Usaha berlaku selama 5 (lima) tahun dan wajib didaftar ulang setiap 1 (satu) tahun.

2. Ketentuan pelaksanaan / kewajiban pemegang izin.

- 1) Membuat pembukuan sesuai dengan ketentuan.
- 2) Menjaga dan mencegah penggunaan fasilitas untuk kegiatan yang mengganggu keamanan
- 3) Memenuhi persyaratan sanitasi dan higiene serta kelestarian suatu lingkungan sesuai dengan peraturan yang berlaku
8. Membuat dan Menyampaikan laporan Tamu secara berkala kepada

Bupati Kabupaten Aceh Singkil

9. Sanksi / denda.

- 1) Apabila tidak mentaati ketentuan dimaksud akan diberi peringatan teguran dan tertulis dari pejabat yang berwenang.

- 2) Melakukan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan yang tercantum di dalam perjanjian.
- 3) Izin usaha dibekukan apabila tidak mengindahkan peringatan.
- 4) Pelanggaran terhadap ketentuan diancam sanksi hukuman selama – lamanya 3 (tiga) bulan penjara atau denda sebanyak – banyaknya Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah)

A. 3.c. Dinas Pertanian dan Peternakan

1. Nama Izin.

- 1) Izin Usaha Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras.
- 2) Izin Usaha Peternakan Rakyat.
- 3) Izin Usaha Potong Hewan.
- 4) Izin Usaha Poultry Shop (sarana produksi Pertanian/Peternakan).

2. Dasar Hukum.

- 1) SK Menteri Pertanian Nomor 362 Tahun 1990.
- 2) SK Menteri Pertanian Nomor 752 Tahun 1999.
- 3) Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2000.

3. Unit kerja yang memproses.

Dinas Pertanian Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil.

4. Persyaratan.

- 1) *Izin Usaha Penggilingan Padi dan Penyosohan Beras* :
 - a. Fotocopy KTP (identitas diri).
 - b. Gambar letak bangunan.
 - c. Akte pendirian perusahaan.

- d. Fotocopy kwitansi pembelian mesin/peralatan.
 - e. Bukti lunas pajak bumi dan bangunan.
 - f. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) lapangan kegiatan penggilingan padi.
 - g. Kelola limbah/surat keterangan lingkungan dari Puskesmas setempat.
 - h. Surat persetujuan sehat/tetangga.
 - i. Bukti lunas pajak dari DISPENDA.
 - j. Rekomendasi dari Camat setempat.
 - k. Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
 - l. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
- 2) *Izin Usaha Peternakan Rakyat :*
- a. Surat permohonan pendaftaran usaha peternakan rakyat.
 - b. Fotocopy KTP (identitas diri).
 - c. Fotocopy sertifikat/surat kepemilikan lahan.
 - d. Izin gangguan batas sehat.
 - e. Denah/sket lokasi kegiatan/kandang.
- 3) *Izin Usaha potong Hewan :*
- a. Surat Permohonan Izin Potong Hewan.
 - b. Fotocopy KTP (identitas diri).
 - c. Fotocopy sertifikat/surat kepemilikan lahan.
 - d. Kelola limbah/surat keterangan lingkungan dari puskesmas.
 - e. Surat keterangan usaha dari Kades/Lurah.

- f. Surat pernyataan sanggup menjaga kebersihan lingkungan.
 - g. Surat Keterangan (penunjukan penjagal/pemotong ternak dan fotocopy KTP).
 - h. Sket/denah lokasi usaha.
 - i. Rekomendasi dari Camat.
- 4) *Izin Usaha Poultry Shop (Sarana Produksi Peternakan/Pertanian).*
- a. Asal bibit ternak, makanan ternak, obat-obatan/vaksin dari pabrik yang mendapat izin dari Pemerintah.
 - b. Wajib menyediakan tempat penyimpanan (gudang lemari obat/kulkas) yang memenuhi persyaratan teknis peternakan atau kesehatan hewan.
 - c. Surat Izin Penumpukan Barang.
 - d. Rekomendasi dari pengamat obat hewan/pestisida.
5. Waktu pengurusan.
Selambat – lambatanya 14 (empat belas) hari setelah persyaratan dilengkapi.
6. Biaya.
Bagi yang bersangkutan hanya dikenakan biaya leges/materai.
7. Jangka Waktu Berlaku.
Izin usaha berlaku selama 1 (satu) tahun, setelah itu mengajukan permohonan perpanjangan.
8. Ketentuan pelaksanaan/kewajiban pemegang surat izin.

- 1) Membuat laporan kegiatan usahanya secara rutin/berkala kepada dinas.
 - 2) Melaksanakan penyetoran pajak/retribusi daerah.
9. Sanksi / Denda.
- Surat izin tidak berlaku apabila dipindahkan lokasi/kegiatan usahanya.

A. 3.d. Dinas Pekerjaan Umum

1. Nama Izin.

- 1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
- 2) Penyedotan Kakus (Tinja).

2. Dasar Hukum.

- 1) Permen PU RI Nomor. 32 Thn. 2010 Tentang IMB.
- 2) Qanun Kab.Aceh Singkil No. 07 Tahun 2002,tentang RTRW.

3. Unit kerja yang memproses izin

Bupati Kepala Daerah Cq. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil.

4. Persyaratan.

- 1) Permohonan bermaterai/dan mengisi formulir.
- 2) fotocopy KTP.
- 3) fotocopy PBB terakhir.
- 4) Gambar (Sket bangunan).
- 5) Membayar uang sesuai dengan ketentuan.
- 6) Surat persetujuan Sekretaris Daerah.

5 Waktu pengurusan.

Selambat-lambatnya 12 (dua belas) hari kerja.

- 2) Waktu bagi pemohon melengkapi persyaratan.
 - 3) Waktu bagi petugas memeriksa persyaratan.
 - 4) Waktu pengukuran Garis Sempadan Bangunan (GSB).
 - 5) Waktu penetapan uang rooi dan pemohon membayar uang rooi.
 - 6) Waktu pembuatan IMB oleh Dinas PU.
 - 7) Waktu penanda tanganan SK Bupati.
6. **Biaya.**
Besarnya rooi/meter luas berdasarkan Perda No. 02 Thn. 1999 adalah berdasarkan koefisien :
- 8) Koefisien luas bangunan.
 - 9) Koefisien tingkat bangunan.
 - 10) Koefisien guna bangunan.
7. **Jangka waktu berlaku.**
Waktu berlakunya IMB adalah untuk selamanya dalam arti selama pemilik bangunan tidak merubah ketentuan yang tercantum dalam SK Bupati Kabupaten Aceh Singkil.
8. **Ketentuan pelaksanaan / kewajiban pemegang izin.**
- 1) Bahan bangunan harus sesuai dengan SK.
 - 2) Bangunan dimaksud harus selesai dikerjakan dalam waktu seperti pada SK Bupati.
 - 3) Letak bangunan tidak menyimpang dari Garis Sempadan.
 - 4) Membayar uang rooi sesuai dengan perda No. 02 Tahun 1999.
 - 5) Pada lokasi dipasang papan nama IMB lengkap ditulis nomor dan tanggal sesuai dengan SK.

6) Tidak menumpuk segala macam bahan bangunan di jalan dan trotoar.

7) Luas bangunan harus sesuai dengan IMB.

9. Sanksi / Denda.

1) Apabila (pemilik IMB) tidak mentaati ketentuan maka IMB dimaksud akan ditarik/dicabut.

2) Pelanggaran terhadap ketentuan diancam sanksi/membayar denda setinggi-tingginya 4 x Retribusi Terutang dan diancam sekurang-kurangnya 6 bulan kurungan.

Dari keterangan tersebut diatas menunjukkan bahwa persyaratan, prosedur, biaya/retribusi dan jangka waktu penyelesaian sudah sangat jelas, namun dalam pelaksanaannya menurut pengamatan penulis pengurusan IMB memerlukan waktu yang cukup lama yaitu sekitar 12 sampai 20 hari kerja. Hal ini disebabkan adanya persyaratan pemeriksaan lokasi, gambar rencana bangunan, dan gambar ukur situasi/garis sempadan serta bukti pemilikan tanah, sehingga sering terjadi keluhan dari masyarakat yang ingin memperoleh IMB secepat mungkin, sebagaimana diungkapkan oleh informan bahwa, " Lamanya pengurusan IMB tidak sebanding dengan biaya yang kami keluarkan". Hal tersebut bertentangan dengan pendapat Tjiptono, (1998) yang menyatakan bahwa "Ada empat unsur pokok yang terkandung didalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan".

A. 3.e. Dinas Kesehatan

1. Nama Izin.

- 1) Izin Praktek Bersama Dokter Umum dan Dokter Gigi.
- 2) Izin Praktek Dokter Spesialis
- 3) Izin Praktek Bidan
- 4) Izin Praktek Perawat (Izin Asuhan Keperawatan).
- 5) Izin Pendirian Apotik
- 6) Izin Toko Obat (Pedagang Eceran).
- 7) Izin Pendirian Optik
- 8) Izin Praktek Tukang Gigi.
- 9) Izin Pengobatan Tradisional.
- 10) Izin Produksi Makanan dan Minuman.
- 11) Izin Operasional Klinik Pratama.
- 12) Izin Pengoperasian Air Isi Ulang.
- 13) Surat Izin Praktek Apoteker.

2. Dasar Hukum.

Permenkes RI No.1419/Menkes/Per/x/2005, Ttg. Penyelenggaraan Praktek Dokter dan Dokter Gigi. Permenkes RI.No. 900/Menkes/SK/VII/2002, Ttg. Registrasi dan Praktek Bidan. Kepmenkes. Nomor: K02.02?Menkes/148/I/2010, Ttg. Izin dan Penyelenggraan Perawat.

Undang-undang Nomor: 29 Tahun 2004 ,Ttg. Praktek Kedokteran

Permenkes RI No. 922/MENKES/PER/X/1993, tentang persyaratan untuk memperoleh izin apotek, Permenkes RI No.167/Kab/B.VII/1972, tentang pedagang enceran obat, Permenkes RI No.113/MENKES/PER/IV/1979, tentang persyaratan penyelenggaraan optikal, SK. Dirjen Binkesmas No.644 / Binkesmas/DJ/V/1987, tentang persyaratan permohonan izin Balai Pengobatan (BP), Balai Kesehatan Ibu & Anak (BKIA) dan Rumah Bersalin.

3. Unit kerja yang memproses.

- Utama : Dinas Kesehatan Kab. Aceh Singkil.
- Terkait : Lurah/Kepala Desa, Camat, Dispenda dan Sekretaris Daerah.

4. Persyaratan.

1) Untuk Izin Apotek :

- a. Mempunyai Apoteker Penanggung Jawab.
- b. Memiliki sarana yang telah memenuhi syarat.
- c. Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kab.Aceh Singkil.
- d. Apoteker harus berdomisili di Kabupaten dimana apotek berdiri.
- e. Kelengkapan berkas :
 2. Surat Permohonan Izin Apotek.
 3. Fotocopy Ijazah Apoteker.
 4. Fotocopy Surat Izin Kerja Apoteker.
 5. Fotocopy KTP.
 6. Gambar/denah bangunan.

7. Surat yang menyatakan status bangunan dalam bentuk akte hak milik/sewa.
8. Asli dan fotocopy daftar terperinci alat perlengkapan apotek.
9. Surat pernyataan dari apoteker pengelola apotek bahwa tidak bekerja tetap pada perusahaan farmasi lain dan tidak menjadi apoteker pengelola apotek lain.
9. Asli dan fotocopy surat izin atasan bagi pemohon pegawai negeri, anggota ABRI dan pegawai instansi pemerintah lainnya.
10. Akte Perjanjian kerja sama apoteker pengelola dengan pemilik apotek.
11. Surat Pernyataan pemilik sarana tidak terlibat pelanggaran perundang-undangan di bidang obat.
12. Fotocopy Kartu NPWP.
13. Daftar karyawan.

2. Untuk *Lain Toko Obat* :

- a. Mempunyai asisten apoteker sebagai penanggung penanggung jawab.
- b. Memiliki sarana yang telah memenuhi syarat.
- c. Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kab.Aceh Singkil.
- d. Asisten apoteker harus berdomisili di Kabupaten tempat toko obat berdiri.
- e. Kelengkapan berkas :

1. Surat Permohonan Izin Toko Obat.
2. Fotocopy Ijasah Asisten Apoteker.
3. Fotocopy Surat Izin Kerja Asisten Apoteker.
4. Fotocopy KTP.
5. Gambar/denah bangunan.
6. Surat yang menyatakan status bangunan dalam bentuk akte hak milik/sewa.
7. Asli dan fotocopy surat izin atasan bagi pegawai negeri, anggota ABRI dan pegawai instansi pemerintah lainnya.
8. Surat Pernyataan dari asisten apoteker pengelola toko obat bahwa tidak bekerja tetap pada perusahaan farmasi lainnya dan tidak menjadi pengelola toko obat lainnya.
9. Akte perjanjian kerja sama asisten apoteker pengelola toko obat dengan pemilik toko obat
10. Surat pernyataan pemilik toko obat tidak terlibat pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang obat.
11. Fotocopy Kartu NPWP.

3. Untuk Izin Optikal :

- 1) Surat Permohonan diajukan kepada Bupati Kabupaten Aceh Singkil.
- 2) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil.

- 3) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan yang disahkan oleh Notaris jika permohonan atas nama usaha dagang.
 - 4) Surat Keterangan dari Pejabat setempat yang menyatakan bahwa pemohon adalah penduduk dan berdomisili di wilayahnya jika pemohon perorangan.
 - 5) Surat Pernyataan yang ditandatangani oleh calon penanggung jawab optikal yang menyatakan bahwa pemohon bersedia menjadi penanggung jawab optikal tersebut.
 - 6) Surat Pernyataan yang ditandatangani oleh pemohon yang juga sebagai penanggung jawab optikal tersebut.
 - 7) Surat Keterangan dari Dokter Pemerintah setempat yang menyatakan bahwa orang yang menjadi penanggung jawab optikal tersebut sehat jasmani dan rohani.
 - 8) Ijasah dari penanggung jawab optikal yang diakui oleh Departemen Kesehatan RI.
 - 9) Lampiran :
 - a. Gambar/Denah Ruangan Penyelenggara Optikal
 - b. Daftar Alat-alat/perlengkapan optikal.
4. *Untuk Izin Balai Pengobatan, Klinik dan Rumah Bersalin:*
- 1) Surat Permohonan dari Pemimpin Yayasan atau Pemimpin Sarana Kesehatan yang ditujukan kepada Bupati Kabupaten Aceh Singkil.

- 2) Mempunyai Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kab. Aceh Singkil.
- 3) Gambar/Denah Bangunan
- 4) Kelengkapan Berkas :
 - a. Salinan Akte Pendirian Yayasan.
 - b. Riwayat pengalaman kerja yang disahkan Instansi berwenang bagi permohonan perorangan.
 - c. Salinan Izin Gangguan dari Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil.
 - d. Daftar tenaga profesi kesehatan dan struktur organisasi pelayanan yang diuraikan dalam pembagian tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan.
 - e. Salinan SID dan SIP Dokter setempat sebagai penanggung jawab.
 - f. Salinan SIB dan Ijasah Paramedis.
5. Waktu pengurusan.
Yaitu 24 (dua puluh empat) hari kerja sejak diterimanya surat permohonan secara lengkap.
6. Biaya.
Biaya Administrasi untuk Pembuatan Izin :

1) Izin Apotek	Rp. 150.000,-
2) Izin Toko Obat	Rp. 75.000,-
3) Izin Optikal	Rp. 100.000,-

- 4) Izin Balai Pengobatan, Klinik, dan Rumah Bersalin Rp. 250.000,-
7. Jangka waktu berlaku.
- 1) Untuk Apotek berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang kembali.
 - 2) Untuk Toko Obat berlaku selama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang kembali.
 - 3) Untuk Optikal berlaku selama 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang kembali.
 - 4) Untuk Balai Pengobatan, Klinik dan Rumah Bersalin berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang kembali.
8. Ketentuan pelaksanaan / kewajiban pemegang izin.
- Mentaati Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku di bidang tersebut.
9. Sanksi / Denda.
- 1) Apabila tidak mentaati ketentuan dimaksud akan diberi peringatan teguran dan tertulis dari pejabat yang berwenang.
 - 2) Melakukan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan yang tercantum di dalam permohonan.
 - 3) Izin akan dibekukan apabila tidak mengindahkan peringatan.

A. 3.f. Dinas PPKD

1. Nama Perizinan dan Pajak Daerah.

- 1) Izin Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet
- 2) Izin Bengkel Umum Kendaraan Bermotor.

- 3) Izin Penyelenggaraan Reklame
 - 4) Pajak Hiburan.
 - 5) Pajak Reklame.
 - 6) Pajak Penerangan Jalan Umum.
 - 7) Retribusi Kebersihan.
 - 8) Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.
2. Dasar Hukum.
- 1) Perda Nomor: 37 Tahun 2001, Ttg. Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet.
 - 2) Qanun Kab. Aceh Singkil No. : 10 Tahun 2011, Ttg. Pajak Daerah.
 - 3) Permendagri Nomor: 27 Tahun 2009, Ttg. Penetapan Izin Gangguan di Daerah.
3. Unit kerja yang memproses izin.
- Utama : Dinas Pendapatan Daerah.
 - Terkait :
 1. Lurah/ Kepala Dinas.
 2. Camat dan Sekretaris Daerah.
4. Persyaratan.
- Sebelum wajib pajak/wajib retribusi mengadakan pembayaran maka pihak dinas harus memeriksa segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi.
5. Waktu pengurusan.
- Didalam penyelesaian paling lama 1 (satu) hari kerja.
6. Biaya yang diperlukan.

Didalam proses pengurusan dan penyelesaian pembayaran pajak tidak dipungut biaya.

7. Jangka waktu berlaku.

Jangka waktu berlaku untuk pembayaran pajak daerah selama 1 (satu) tahun, dan dapat diperpanjang kembali sesuai dengan ketentuan ketentuan yang berlaku. Sedangkan untuk retribusi daerah dalam hal ini berupa karcis dimana tertera tarif yang dimaksud masa berlakunya dinyatakan selesai setelah karcis tersebut dipakai.

8. Ketentuan pelaksanaan / untuk pembayaran pajak

- 1) Melaksanakan pendaftaran WP/WR daerah.
- 2) Melaksanakan sistem dan prosedur pendaftaran.
- 3) Melaksanakan penetapan pajak/retribusi daerah.
- 4) Melaksanakan penyetoran pajak/retribusi daerah.
- 5) Melaksanakan pembukuan dan pelaporan pajak/retribusi daerah.
- 6) Melaksanakan penagihan pajak/retribusi pajak.
- 7) Melaksanakan sistem dan prosedur keberatan, banding dan angsuran dari wajib pajak/wajib retribusi pajak.

9. Sanksi / Denda.

- 1) Apabila tidak mentaati ketentuan dimaksud akan diberi peringatan teguran dan tertulis dari pejabat yang berwenang.
- 2) Melakukan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan yang tercantum di dalam perjanjian.

- 3) Izin usaha dibekukan apabila tidak mengindahkan peringatan.
- 4) Pelanggaran terhadap ketentuan diancam sanksi hukuman selama – lamanya 3 (tiga) bulan atau denda sebanyak – banyaknya Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah).

Berikut adalah data tentang urusan masyarakat yang ditangani oleh dinas pendapatan daerah melalui kantor unit pelayanan terpadu mulai bulan juni sampai dengan agustus 2002, tidak lama setelah peresmian dan pelantikan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil, pada tanggal 8 Juni 2008.

Tabel : 7
Banyaknya Pajak Retribusi dari Izin Yang Diproses

1	Pajak Hiburan	21005	150.000	-	150.000	
2	Pajak Reklame	21006	26.315.950	34.352.000	60.667.950	
3	Pajak Penerangan Jalan	21007	3.005.280	14,541.528	17.546.808	
4	Pajak Galian Gol. C	21008	16.929.150	2.930.216	19.859.366	
5	Denda Pajak	21021	1.150.000	1.600.000	2.750.000	
6	Retribusi Kebersihan	22002	5.154.000	11.340.000	16.494.000	
7	Retribusi By Ctk KTP	22003	359.000	768.000	1.127.000	
8	Retribusi Ptg Hewan	22019	3.020.000	1.788.000	4.808.000	
9	Retribusi IMB	22026	26.902.323	29.301.100	56.203.423	
10	Retrbs Izin Gangguan	22028	9.712.800	19.756.100	29.468.900	
11	Retrbs Izin Trayek	22029	305.000	3.090.000	3.395.000	
12	Sumbangan Pihak III	24003	*) 725.000	20.620.000	21.345.000	*) Setoran DR SIUP & TDP
			93.728.503	140.086.944	233.815.447	

Sumber : Dispenda Kab. Aceh Singkil 2006.

Selama tiga bulan berjalan pemasukan yang diterima oleh pemerintah daerah cukup besar mencapai Rp. 233.815.447,- suatu jumlah yang lumayan jika dibandingkan dengan pelayanan yang masih belum optimal diberikan oleh petugas pelayanan, tetapi masyarakat masih tetap melakukan kewajibannya sebagaimana setoran dana diatas, dimana yang paling besar pemasukan ialah dari sektor pajak reklame dan retribusi IMB, sedangkan yang paling kecil ialah dari sektor retribusi biaya cetak KTP dan denda pajak. Data di atas juga memperlihatkan ada lonjakan pemasukan yang cukup besar dalam tiga bulan berjalan dari sektor retribusi kebersihan, PJU, sumbangan pihak ke tiga, dan retribusi izin trayek. Walaupun secara keseluruhan semua sektor mengalami kecenderungan terjadi peningkatan penerimaan.

A. 3.g. Pada Dinas Perhubungan

1. Nama izin.

- 1) Izin Trayek (angkutan penumpang).
- 2) Izin Usaha Angkutan..

2. Dasar Hukum.

- 1) Qanun :no.05 Tahun 2008.dan Qanun no.07 Tahun 2011
- 2) Perbub. Aceh Singkil no.5 Tahun 2009.

3. Unit kerja yang memproses izin.

Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Singkil.

4. Persyaratan.

- 1) Izin Trayek (angkutan penumpang) baru dan perpanjangan.
 - a. Permohonan dan di atas Materai Rp.6000,-
 - b. Pernyataan Pemilik.
 - c. Fotocopy STNK (4 lembar).
 - d. Fotocopy BPKB (4 lembar).
 - e. Fotocopy KTP (4 lembar).
 - f. Tanda Lulus PBB tahun terakhir (4 lembar).
 - g. Tanda Lulus Uji Berkala (4 lembar).
 - h. Pas photo 4 x 6 (2 lembar).
 - i. Materai @ Rp. 6000,- (4 lembar).
 - j. Stof map warna merah (2 lembar).
 - 2) Izin Angkutan Barang.
 - a. Permohonan dan di atas materai @ Rp. 6000,-
 - b. Fotocopy STNK (2 lembar).
 - c. Tanda Lulus Uji Berkala (2 lembar).
 - d. Fotocopy KTP (2 lembar).
 - e. Materai @ Rp. 6000,- (1 lembar).
5. Biaya.

Biaya yang perlu dibayar untuk mendapatkan Izin Trayek (Angkutan Penumpang) dan Izin Angkutan Barang sbb :

Tabel : 8

Biaya untuk mendapatkan Izin Trayek

A	Mobil Penumpang	s.d. 8 orang	55.000,-
B	Mobil Bus		
	11) Bus MiniBus Kecil	9 s.d. 15 orang	70.000,-
	12) Bus Sedang	16 s.d. 25 orang	100.000,-
	13) Bus Besar	26 s.d. 40 orang	200.000,-
	14) Mobil Barang	41 orang keatas	300.000,-
C	Dengan Jumlah Berat Beban		
		a. s.d. 2000 Kg	55.000,-
		b. 2001 s.d. 2500 Kg	70.000,-
		c. 2501 s.d. 4300 Kg	100.000,-
		d. 4301 s.d. 5500 Kg	125.000,-
		e. 5501 s.d. 7000 Kg	150.000,-
		f. 7001 s.d. 7500 Kg	175.000,-
		g. 7501 s.d. 12000 Kg	200.000,-
		h. 12001 Kg ke atas	250.000,-

Sumber : Dinas Perhubungan Kab. Aceh Singkil 2006

6. Jangka waktu berlaku.

Izin Trayek (Angkutan Penumpang) dan Izin Angkutan Barang berlaku selama 1 (satu) tahun.

7. Ketentuan pelaksanaan / kewajiban pemegang izin.

- 1) Mobil penumpang umum menurunkan dan menaikkan penumpang diharuskan di terminal yang ditentukan.
- 2) Mobil Angkutan Barang pada waktu mengangkut barang/material diharuskan memakai tutup pengaman (terpal/jaring).
- 3) Surat Izin Trayek (angkutan penumpang) dan Izin Angkutan Barang tidak boleh dipindah tangankan.

8. Sanksi / Denda.

Sesuai dengan Perda nomor 04 Tahun 1999 dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 % (dua persen) setiap bulan dari retribusi yang terhutang.

Pengurusan Izin pada Dinas Perhubungan ini belum maksimal, hal ini disebabkan masyarakat didalam mengurus izin masih didua tempat, yaitu pada Kantor KP2TSP untuk urusan Izin Trayek dan Dinas Perhubungan untuk urusan Izin Angkutan Barang. Sehingga masyarakat harus bolak balik untuk mengurus izinnya. Ini menandakan ketidak seriusan aparat/pejabat yang berwenang dan tidak mematuhi SK Bupati dalam pembentukan KP2TSP.

Pengurusan kedua perizinan yaitu Izin Trayek dan IMB , Izin Trayek masih dipegang satuan kerja perangkat daerah Izin trayek dipegang oleh Dinas Perhubungan dan IMB masih di pegang DPU ini disebabkan belum adanya Peraturan Daerah (Qanun) terhadap dua perizinan tersebut karena masih adanya tarik menarik unsure kepentingan di Pemerintahan Daerah

Selain itu pengeluaran surat KIR (pengujian kendaraan bermotor) masih ditangani oleh Propinsi, dengan menempatkan tenaganya atau staf di Kabupaten. Sehingga uang yang didapat tidak masuk pada pendapatan Kabupaten tetapi sepenuhnya diambil oleh propinsi, kabupaten satu rupiahpun tidak ada mendapat bagian dari hasil biaya mengurus KIR tersebut. Propinsi tidak mau menyerahkan pengurusan KIR tersebut dengan

alasan di Kabupaten masih belum ada tenaga yang memenuhi syarat (harus mengikuti pendidikan berjenjang), dan tidak ada peralatan khusus dalam memeriksa kendaraan. Hal ini menurut penulis itu hanya alasan yang dibuat-buat saja, supaya propinsi tidak menyerahkan urusan KIR tersebut kepada Kabupaten.

Biaya yang didapat dari hasil KIR ini cukup besar, petugas Dinas Perhubungan Propinsi yang ditempatkan di Kabupaten ini setiap minggunya menyeter antara Rp. 500.000,- s/d Rp. 2.000.000,-. Satu bulan rata-rata antara Rp.4.500.000,- s/d Rp. 8.000.000,-.Jadi bisa kita bayangkan Kabupaten kebobolan uang dari hasil KIR ini antara Rp. 54.000.000 s/d Rp. 96.000.000 per tahun.

A. 3.h. Dinas Perindustrian dan Perdagangan

1. Nama Izin.

- 1) Izin Tanda Daftar Industri (TDI).
- 2) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
- 3) Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
- 4) Tanda Daftar Gudang
- 5) Izin Penyaluran LPG/GAS dan Sejenisnya.

2. Dasar Hukum

- 1) Undang – Undang RI No. 22 Tahun 1999 tentang Perindustrian.
- 2) Peraturan Mendag no.46/M-DAG/PER/9/2009,Ttg.Perubahan atas
Peraturan Menteri Perdagangan no.36/M-DAG/PER/9/2007,Ttg.Penerbitan Surat Izin Perdagangan.

3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 408/MPP/KEP/1997 tanggal 31 Oktober 1997.

4) Qanun Kabupaten Aceh singkil no.44 Tahun 2002 ,Ttg.Penerbitan TDP dan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Surat Izin Industri

3. Unit kerja yang memproses izin.

Bupati Kepala Daerah Cq. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kabupaten Aceh Singkil.

4. Persyaratan.

- 1) Permohonan dan/mengisi formulir.
- 2) Foto Copy Surat Izin Tempat Usaha.
- 3) Foto Copy SK Pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman
- 4) Foto copy KTP.Pemilik Perusahaan/Dirut.
- 5) Akte Notaris. Pendirian Perusahaan
- 6) Foto copy HO (sesuai dengan jenis usaha)
- 7) IMB dan NPWP.

5. Waktu pengurusan.

Selambat – lambatnya 14 (empat belas) hari kerja.

15) Waktu bagi pemohon melengkapi persyaratan.

16) Waktu bagi petugas memeriksa persyaratan.

17) Waktu penanda tangan SK Bupati.

6. Biaya.

Tidak dipungut biaya.

7. Jangka Waktu Berlaku.

Tanda Daftar Industri (TDI) berlaku selama perusahaan industri beroperasi. TDUP berlaku selama perusahaan yang bersangkutan masih menjalankan Kegiatan Usaha Perdagangan.

8. Ketentuan pelaksanaan / kewajiban pemegang izin.

- 1) Perusahaan Industri wajib menyampaikan informasi industri secara berkala mengenai kegiatan dan hasil produksinya kepada pemerintah.
- 2) Melaksanakan upaya pengelolaan lingkungan.
- 3) Melaporkan pelaksanaan pengelola lingkungan.

9. Sanksi / Denda.

- 1) Apabila (pemilik TDI) tidak mentaati ketentuan TDI dimaksud akan ditarik/dicabut. Pelanggaran terhadap ketentuan diancam sanksi hukuman sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- 2) Apabila tidak mentaati ketentuan dimaksud akan diberi peringatan teguran dan tertulis dari pejabat yang berwenang.
- 3) Melakukan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan yang tercantum didalam TDUP.
- 4) TDUP perusahaan dibekukan apabila tidak mengindahkan peringatan.
- 5) Selama TDUP dibekukan perusahaan dilarang melakukan kegiatan perdagangan.
- 6) Pelanggaran terhadap ketentuan diancam sanksi hukum.

A. 3.i. Dinas Kehutanan dan Perkebunan (Dishutbun).

Pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan perizinan yang diberikan kepada masyarakat adalah :

- 1) Izin Usaha Perkebunan Skala Kecil, Izin ini diberikan kepada masyarakat yang berusaha dibidang perkebunan karet, kelapa, kelapa sawit, coklat, kopi, dan lada. Waktu berlakunya izin selama usaha tersebut berjalan.
- 2) Izin Pengumpulan Sawit.
- 3) Izin Penangkaran Bibit dan Holtikultura.

Untuk Dinas Kehutan dan Perkebunan sampai saat ini loket pada KP2TSP tidak ada petugas, hal ini atas permintaan kepala dinas dengan alasan kekurangan personil.

A. 3.j. Bapedalda

Pada kantor Bapedalda memungut perizinan sesuai jenis usaha yang dilakukan, sesudah bayar pajak izin diproses pada Bapedalda.

.yaitu :

- 1) Izin Usaha Pembuangan Limbah Cair.
- 2) Izin Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke tanah.
- 3) Izin Penyimpanan Sementara Limbah Berbahaya, Beracun.

Gaya manajemen yang terlalu berorientasi kepada tugas (task oriented) juga membawa pengaruh tidak terpacunya pegawai kepada hasil dan kualitas layanan. Formalitas dalam rincian tugas-tugas organisasi menuntut uniformalitas yang tinggi. Akibatnya pegawai menjadi takut

berbuat keliru dan cenderung menyesuaikan pekerjaan-pekerjaan dengan petunjuk pelaksanaan (juklak), walaupun keadaan yang dihadapi dalam kenyataan sangat jauh berbeda dengan peraturan tersebut.

Oleh karena itu, birokrasi pemerintah pada tingkat tertentu harus menjadikan semangat melayani kepentingan masyarakat sebagai dasar dari motivasi mereka bekerja di bidang pemerintahan, serta memiliki komitmen pengabdian dan pelayanan untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Dewasa ini, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh unit kerja publik (pemerintah) merupakan salah satu aspek yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dari hasil penelitian Ulbert Silalahi dalam Zulkarnaen, (1996) juga terungkap bahwa :

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara masih berada dalam peringkat present and accounted, artinya organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui tentang kedudukan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun untuk usaha kearah yang sampai pada kualitas pelayanan belum serius untuk dilaksanakan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Hidayat dan Sucherly (1956) mengemukakan bahwa :

Pada umumnya organisasi pemerintah sering menghadapi tiga masalah yang meliputi kurang efektif, efisien dan mutu pelayanan yang kurang. Budaya yang berorientasi kepada pencapaian target merupakan salah satu ciri dari organisasi birokrasi. Ciri lainnya secara rutin, teratur dan sistematis. Selain itu, kekuatan dan kewenangan yang disalurkan melalui peraturan dan prosedur. Kombinasi budaya yang berorientasi kepada target dan peran tersebut membentuk suatu sikap pandang yang mengacu kegiatan (activity) dan pertanggung jawaban (accountability). Kelemahan dari kedua

sikap tersebut adalah bahwa aspek hasil (result) dan aspek mutu pelayanan kurang mendapatkan porsi yang sesuai.

Berdasarkan pendapat diatas, terungkap bahwa sikap pandang dan praktek manajemen yang kurang mengacu kepada hasil (result oriented), serta budaya yang *counter productive* telah menjadi faktor penyebab rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Untuk mengatasi budaya tersebut sikap pandang yang terlalu berorientasi pada kegiatan dan pertanggungjawaban perlu dikombinasikan dengan orientasi hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

B.1. Pembahasan

Dari uraian di atas terlihat karena bermasalah yaitu 1. IMB sesuai Permendagri no.05 tahun 1997 dan Izin Trayek sesuai dengan Perda no.4 Tahun 1999 bahwa agaknya masyarakat telah terkondisi mempersepsikan birokrasi sebagai sesuatu yang negatif. Bagi masyarakat, birokrasi adalah pihak yang sangat dominan dalam menentukan keinginan dan kebutuhan mereka akan pelayanan. Masyarakat dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa satu-satunya organisasi yang mampu melaksanakan kepentingan publik adalah birokrasi pemerintah. Oleh sebab itu birokrasi pemerintah yang patut dan seyogyanya melaksanakan kepentingan tersebut. Hal ini teramati pada perilaku yang ditampilkan aparatur pelayanan perizinan dalam aktivitas pekerjaannya, yang senantiasa menunjukkan pada pola pekerjaan yang harus bersandar pada berbagai aturan-aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam hal ini aparatur pegawai dituntut bekerja

sesuai dengan aturan dan prosedur pekerjaan sebagaimana yang telah ditetapkan secara formal dalam peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Peraturan tersebut dijadikan pedoman dan tata laksana pekerjaan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka. Sehingga perilaku aparatur yang tercermin pada tindakan pekerjaan yang harus dijalankan adalah perilaku yang harus sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah disepakati. Justru tindakan yang menyimpang dari kebijakan yang telah ditetapkan tersebut akan dianggap sebagai tindakan yang “menyalahi prosedur”.

Namun disisi lain masyarakat memahami hadirnya berbagai peraturan-peraturan formal yang menyangkut berbagai persyaratan dan prosedur pelayanan yang dihadapkan kepada mereka saat berurusan, merupakan sesuatu yang mengakibatkan kelambanan dan kerumitan didalam berurusan. Sehingga terhadap hadirnya berbagai aturan dan prosedur tersebut terdapat kecenderungan adanya penolakan yang menurut masyarakat sangat mempersulit urusan-urusan mereka. Masyarakat menilai bahwa aparatur pegawai lebih menekankan pada satu “patokan formal” yang selalu dijadikan pedoman dalam melayani urusan masyarakat. Patokan ini tidak tergantung pada individu yang melaksanakannya melainkan pada peraturan atau prosedur yang berlaku. Disini tumbuh anggapan bahwa tugas dan fungsi pokok birokrasi pemerintah adalah mengatur kehidupan masyarakat.

Kecenderungan perilaku birokrasi pegawai yang terkesan formalistis, hirarkis dan sentralistis dirasakan oleh masyarakat sebagai sesuatu yang menciptakan kerumitan dan kelambatan di dalam memperoleh layanan. Hal ini teramati pada pola hubungan antar berbagai jenjang hirarki birokrasi yang senantiasa didasarkan pada prosedur administratif yang telah digariskan. Penekanan pada ketatnya persyaratan administratif, bakunya prosedur pelayanan maupun banyaknya jenjang yang harus dilalui, sebagaimana dikemukakan Benveniste (1987), membawa implikasi bagi masyarakat kesan “bertele-tele” dalam memperoleh layanan.

Masyarakat menilai pelayanan yang selama ini diberikan oleh birokrasi pelayanan bersifat monopolistik dan sepihak, sehingga mutunya sangat jelek dan sangat birokratis, karena memang masyarakat tidak diberikan kesempatan maupun peluang untuk menentukan dan mewujudkan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mereka. Kenyataan obyektif yang ada di lapangan memperlihatkan bahwa tidak terdapat saluran-saluran komunikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyampaikan tuntutan dan keluhan-keluhan mereka. Kalaupun ada media berupa surat pembaca yang disampaikan melalui surat kabar, hal ini sama sekali tidak memperoleh respon sebagaimana yang diharapkan. Hal ini mungkin terjadi karena pemerintah sendiri dilain pihak tidak melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Sehingga muncul kesan bahwa baik kuantitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah

kepada masyarakat hanya merupakan suatu bentuk rutinitas belaka yang tidak berubah atau berkembang dari waktu ke waktu.

Kondisi demikianlah yang akhirnya menimbulkan anggapan seakan-akan masyarakat “terpaksa” berhubungan dan membutuhkan pelayanan birokrasi karena tidak melihat adanya alternatif lain. Disini timbul kesan di pihak pemerintah bahwa yang membutuhkan adalah masyarakat dan masyarakat lebih banyak menggantungkan diri kepada usaha yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah.

Berdasarkan pengamatan di lapangan tampak bahwa kecenderungan pemusatan kewenangan di dalam pengambilan keputusan dan panjangnya jenjang hirarki yang harus dilalui, merupakan salah satu aspek yang menonjol dalam perilaku birokrasi KP2TSP. Hal ini disebabkan karena birokrasi pemerintah bekerja dan berkembang dalam lingkungan yang kondusif terhadap hidup dan berkembangnya nilai-nilai tersebut, sebagaimana dikemukakan Emmerson dalam Santoso (1995). Tindakan-tindakan yang mengarah kepada upaya pembaruan justru akan dinilai dan dianggap menyalahi aturan dan prosedur yang berlaku, “terlalu laju” bahkan “melampaui atasan”. Persoalannya adalah kebijakan yang ditetapkan pemerintah sesungguhnya belum sepenuhnya menampung apa yang sebenarnya menjadi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Pada kondisi demikian terkesan bahwa kebijakan tersebut semata-mata ditetapkan secara sepihak tanpa memperhatikan kondisi sosial ekonomi masyarakat yang tentu saja berbeda. Dengan kata lain perilaku yang ditampakkan aparatur

pelayanan melalui aktivitas pekerjaannya lebih kepada suatu tuntutan dan loyalitas di dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini perilaku aparatur berada di ruang panutan yakni terjadi pada pola pelakonan, demikian Ndraha (1999). Sesuai dengan temuan perizinan IMB, Izin Trayek ini masalah? Bagaimana pelayan perizinan supaya berkualitas dari sudut: Cepat, murah, adil, pasti, mudah ini dibuktikan dan dikaitkan dengan hasil wawancara penerima pelayanan. Sehingga sangat tampak bahwa gejala kentalnya pengaturan pihak pemerintah lebih menonjol ketimbang memberikan pelayanan kepada masyarakat

Namun, birokrasi bukanlah struktur yang sama sekali kebal terhadap perubahan lingkungannya. Pesatnya perkembangan ilmu dan teknologi makin membuka lebar katub informasi. Hal-hal yang tadinya hanya diketahui segelintir orang, kini dapat diketahui dan dipahami oleh anggota masyarakat yang menjadi pelanggan dari birokrasi pemerintah. Kondisi masyarakat Kabupaten Aceh Singkil yang sebagian besar disibukkan dengan pekerjaan formal maupun kegiatan perdagangan menuntut adanya pelayanan yang cepat, sehingga waktu mereka tidak terbuang percuma. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan birokrasi sesungguhnya berubah dengan pesat dan masyarakat menuntut adanya layanan yang lebih adil, cepat, murah, cermat dan mudah. Keadaan ini akhirnya menuntut dan memaksa birokrasi pemerintah tidak boleh berjalan ditempat, melainkan harus ikut melakukan perubahan, sebagaimana dikemukakan Thoha (1995). Jika

birokrasi tidak ikut berubah, sementara masyarakat telah jauh mengalami perubahan dan kemajuan, maka birokrasi pemerintah akan tertinggal.

Selama ini fungsi pelayanan belum mendapatkan perhatian sebagaimana mestinya. Porsi pengaturannya masih dominan ketimbang porsi pemberian pelayanannya. Pemberian pelayanan dimaksud tentu saja lebih menekankan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, demikian Tjiptoro (1996). Birokrasi sebagai organisasi publik pada dasarnya berfungsi memberikan pelayanan dan pengaturan publik. Dengan demikian, tugas birokrasi pemerintah tidak hanya mengatur tetapi yang baku adalah memberikan pelayanan kepada publik.

Pembaharuan dalam penataan kewenangan birokrasi pemerintah serta nilai-nilai yang ingin dicapai dalam organisasi tampaknya merupakan kecenderungan organisasi dan manajemen masa datang, sebagaimana Osborne dan Plastrik (2000). Oleh karena itu birokrasi pemerintah perlu mengantisipasinya dan melakukan penyesuaian terhadap kecenderungan ini, sehingga birokrasi yang terbuka terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan-perubahan dan gagasan peningkatan pelayanan, sebagaimana yang diharapkan masyarakat. Organisasi pemerintah yang tugas utamanya adalah memberikan pelayanan umum bisa belajar pada pendekatan pelayanan yang dilakukan perusahaan bisnis yang memang mendahulukan kualitas pelayanan dalam kegiatan usahanya, demikian Saefullah (1999).

Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memberikan kepuasan kepada yang diberikan pelayanan (consumers). Sedangkan pelayanan dikatakan memuaskan apabila sesuai dengan permintaan pelanggan, cepat, murah, adil, pasti, mudah. Dan kecenderungan

untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tersebut, dimiliki setiap orang dan merupakan haknya untuk memperoleh jaminan pelayanan yang adil dan baik dari pemerintah.

Sebagai organisasi moderen, dalam usaha mencapai tujuannya harus didukung manajemen yang baik serta sumberdaya dasar seperti personil, biaya, sarana, dan lain sebagainya, yang didalam ilmu manajemen oleh Terry dikenal dengan 6 M (man, material, machines, methods, money, and market). Selain sumber daya dasar tersebut, organisasi juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan dimana ia berada dan beraktifitas, apalagi organisasi publik seperti Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang memberikan pelayanan langsung berupa jasa pelayanan perizinan kepada masyarakat. Sehingga keterlibatan masyarakat dalam mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan tugas, kewajiban dan fungsinya sangat besar.

Pemberian pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan perizinan dalam pelaksanaannya masih belum optimal hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kaidah kualitas layanan yang cepat, murah, adil dan mudah.

Dari hasil penelitian dan pemantauan dilapangan keluhan masyarakat tentang layanan yang masih lamban, tidak jauh berbeda dengan pengurusan sebelum pembentukan KP2TSP yaitu ketika urusan itu masih berada pada dinas teknis masing-masing. Sebagian kepala dinas dan camat tampaknya tidak sepenuh hati menyerahkan urusan perizinan ini ke Kantor KP2TSP, mereka merasa diambil alih tugasnya dalam melayani perizinan kepada

masyarakat. Bedanya masyarakat yang ingin mengurus izin tidak perlu lagi ke masing-masing dinas, cukup disatu tempat saja Biaya yang ditetapkan memang telah dibuat untuk masing-masing urusan dan di beritahukan kepada masyarakat, tetapi dalam pelaksanaannya masyarakat masih dibebani biaya-biaya tambahan yang seolah-olah legal dan harus dipenuhi kalau ingin urusannya segera ditangani dan diselesaikan.

Keadilan adalah sesuatu yang sulit untuk diperoleh walaupun telah dibentuk KP2TSP “pelayanan memandang muka” masih diterapkan, artinya siapa yang berurusan akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian dan pelayanan dari petugas, kalau yang datang berurusan adalah orang dekat atau pengusaha atau pejabat maka akan berbeda pelayanan yang diberikan jika yang berurusan adalah masyarakat biasa.

Kepastian urusan juga bukan sesuatu sering diperoleh masyarakat, sebagai mana beberapa informan mengemukakan bahwa urusan mereka ada yang berlarut-larut diselesaikan bahkan ada yang sampai berbulan-bulan tanpa informasi kapan itu bisa diselesaikan. Akumulasi dari keseluruhan itu membuat urusan perizinan bukan suatu yang mudah bagi masyarakat, artinya walaupun disatu sisi masyarakat datang dengan niat untuk membayar sebagaimana ketentuan yang pada akhirnya merupakan pemasukan bagi pemerintah daerah tapi bukan berarti niat tulus itu dengan mudah akan mendapat tanggapan, yang sering terjadi adalah sebaliknya sering ketidakpuasan yang diterima oleh masyarakat karena pelayanan yang tidak memenuhi standar cepat, murah, adil, pasti dan mudah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A.1. Kesimpulan

1. Sebelum Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) dibentuk/ditetapkan di Kabupaten Aceh Singkil, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih terpecah atau dilakukan di dinas atau instansi teknis masing-masing yang membutuhkan waktu, biaya besar, aturan main yang tidak jelas serta tidak transparan.
2. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu tidak mempunyai otoritas dalam menyelesaikan surat izin yang diajukan pemohon karena setiap permohonan tetap disalurkan kepada dinas/instansi teknis. Tetapi KP2TSP mengatur mekanisme dan prosedur kerja, dan melakukan koordinasi dengan berbagai dinas/instansi teknis dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.
3. Pelaksanaan pelayanan pada Kantor KP2TSP belum maksimal disebabkan oleh dua faktor yaitu :
 - a. Faktor kualitas sumber daya aparat, terkait dengan sikap dan tingkah lakunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kurang responsifnya perilaku aparat dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu pemahaman aparat tentang pelayanan masih terbatas pada pemahaman yang

normatif, cenderung memperlihatkan pemahaman yang kaku dan berorientasi tugas dengan tuntutan target melalui laporan-laporan formal kepada atasan, sehingga pertimbangan terhadap kepentingan masyarakat menjadi terabaikan.

- b. Faktor kelembagaan, terkait dengan mekanisme kerja dan organisasi KP2TSP. Mekanisme kerja pada organisasi belum maksimal karena kewenangan penandatanganan suatu permohonan bukan kewenangan kepala KP2TSP tetapi kewenangan Bupati yang didelegasikan kepada kepala dinas atau instansi.
4. Sebagian kepala dinas/instansi teknis tampaknya tidak sepenuh hati menyerahkan urusan perizinan ini ke Kantor KP2TSP, mereka merasa diambil alih tugasnya dalam melayani perizinan kepada masyarakat.
5. Tugas KP2TSP lebih banyak kepada tugas yang sifatnya koordinasi. Dalam struktur organisasi KP2TSP, jabatan-jabatan yang ada tidak menunjukkan suatu eselon tertentu sebagaimana yang berlaku di unit kerja lain, sehingga pelaksanaan tugas koordinasi sulit dilakukan.
6. Sikap birokrat dalam hal ini pegawai KP2TSP turut mempengaruhi fungsi pelayanan, kondisi paternalistik yang memposisikan birokrat sebagai patron dari rakyat yang senantiasa minta dilayani (seharusnya melayani) masih nampak, belum demokratis dalam arti memberi pelayanan yang sama terhadap semua lapisan dan memposisikan diri sejajar dengan masyarakat yang dilayani.

7. Birokrasi bukanlah struktur yang sama sekali kebal terhadap perubahan lingkungannya. Pesatnya perkembangan ilmu dan teknologi makin membuka lebar katub informasi. Hal-hal yang tadinya hanya diketahui segelintir orang, kini dapat diketahui dan dipahami oleh anggota masyarakat yang menjadi pelanggan dari birokrasi pemerintah. Begitu juga KP2TSP penekanan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat terus diutamakan, sehingga bisa terbuka terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan-perubahan dan tuntutan masyarakat serta gagasan peningkatan pelayanan, sebagaimana yang diharapkan masyarakat dapat terwujud sebagaimana yang dilakukan perusahaan bisnis yang memang mendahulukan kualitas pelayanan dalam kegiatan usahanya.

A.2. Saran

1. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu secepatnya dibentuk Sebagai organisasi publik pada dasarnya berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, tugas birokrasi pemerintah tidak hanya mengatur Perizinan satu pintu agar memberikan pelayanan kepada public yang dengan waktu cepat, biaya murah. Oleh karena itu pembaharuan dalam Birokrasi penataan aturan yang jelas, sehingga birokrasi yang terbuka terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan-perubahan dan tuntutan masyarakat serta gagasan peningkatan pelayanan, sebagaimana yang diharapkan masyarakat dapat terwujud.

2. Mekanisme kerja KP2TSP perlu ditinjau kembali dengan memberikan kewenangan kepada kepala KP2TSP untuk menandatangani semua permohonan pengurus izin setelah mendapatkan paraf dari staf teknis yang ditempatkan di Kantor KP2TSP. Untuk mendukung kewenangan tersebut maka KP2TSP dibentuk menjadi sebuah kantor yang mempunyai eselon tertentu, sehingga otoritas dalam menyelesaikan perizinan kepala dinas/instansi teknis lainnya bisa berkoordinasi dalam rangka memberikan pelayanan perizinan secara efektif dan efisien
3. Pelaksanaan KP2TS seharusnya sudah bekerja secara efektif disebabkan oleh dua factor :
 - a. Kualitas Sumberdaya aparat terkait dan moral mampu melaksanakan tugas pelayanan dengan baik dengan memberikan pengetahuan serta pelatihan dalam pelayanan perizinan ,tata cara pelaporan yang baik.
 - b.Kelembagaan KP2TSP mekanisme kerja organisasi harus maksimal dengan memberikan kewenangan penuh KP2TSP terhadap kerja yang diberikan melalui keputusan Bupati/Walikota terhadap dinas atau instansi terkait masalah pelayanan perizinan.
4. Kepala Dinas/ instansi teknis seharusnya memberikan kepercayaan penuh kepada KP2TSP dalam rangka pengelolaan perizinan dengan adalah memberikan pelayanan umum bisa belajar pada pendekatan pelayanan yang dilakukan perusahaan bisnis yang memang mendahulukan kualitas pelayanan dalam kegiatan usahanya.

5. Perlu disusun pola karier yang baku dan jelas yang memungkinkan seorang pegawai dapat mengetahui secara pasti kapan dapat memulai dan kapan harus mengakhiri kariernya, serta tingkatan jabatan/eselon apa saja yang mungkin diraih apabila seorang pegawai telah bekerja secara baik dan berprestasi secara nyata, atau telah mengikuti diklat-diklat tertentu. Hal ini diperlukan karena memberikan rasa keadilan bagi pegawai yang telah bekerja dengan baik dan sungguh-sungguh, pegawai yang hanya menjadikan posisi pegawai sebagai status atau sampingan dalam arti sumber kekuatan ekonominya digantungkan pada sektor lain yang terkadang menyita waktu dan tenaga pegawai itu sehingga mengabaikan tugas-tugasnya sebagai pegawai yang harus memberi pelayanan kepada masyarakat.
6. Harus ditiadakan atau dikurangi seminimal mungkin, penempatan pegawai atas dasar pertimbangan politis, suku, agama atau pertimbangan tertentu yang menguntungkan organisasi (biasanya dalam jangka pendek), karena hal ini tidak mendidik pegawai untuk berkompetisi secara sehat, dalam jangka panjang amat potensial menjadi konflik antar kelompok pegawai. Dampak tidak langsungnya adalah fungsi pelayanan masyarakat tidak optimal karena terkontaminasi kepentingan aparat pemerintah itu sendiri.
7. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas struktur birokrasi harus menyesuaikan diri dengan lingkungannya sesuai dengan dinamika akan tuntutan pelayanan yang berkualitas .

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Aceh Singkil (2009) *Aceh Singkil dalam Angka*
- Bennis, W dan Mische, M (penerjemah Irma Andriani R). (1996.) *Reinventing Through Reengineering*, Jakarta: Pustaka Binawan Pressindo.
- Bogdan, R dan Taylor, S.J.(1993). *Kualitatif Dasar-dasar Penelitian*, Surabaya: Usaha Nasional.
- Bromley, D. W. (1989). *Economic Interests and Institutions*, New York : Basil Ltd.
- Dunn, W N. (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta : UGM University Press.
- Dye, T R. (1978). *Understanding Publik Policy, Englewod Cliffs*, New Jersey : Prentice-Hall.
- Edwards III, George, C. (1980.) *Implementing Public Policy*, Wasihington D.C: Congressional Quarterly Press.
- Garna, JK. (1999.) *Metoda Penelitian : Pendekatan Kualitatif*, Bandung: Primaco Akademika C.V.
- (1996.) *Ilmu-Ilmu Sosial, Dasar-Konsep-Posisi*, Bandung: Program Pascasarjana.
- (2000.) *Metoda Penelitian Sosial : Penelitian Dalam Ilmu Pemerintahan, I : Desain dan Rencana Penelitian*, Bandung: Primaco Akademika.
- Gaspersz, V.(1997.) *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta : PT. Gramedia.
- Hamdi, M. (1999.) *Laporan Hasil Tim Studi Pengkajian Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : IIP.
- Haryoso, H. (2002.) *Pembaruan Birokrasi dan Kebijakan Publik*, Jakarta: Peradaban.

- Henry, N. , Lontoh, LD (Penerjemah). (1988.) *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan*, Jakarta : Rajawali.
- Hoogerwerf, A. (1983.) *Ilmu Pemerintahan* (alih bahasa, R.L.L. Tobing), Jakarta : Erlangga.
- Islami, I, M.(2000.) *Prinsip Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Y T. (1994). *Studi Kelembagaan Teori, Implikasi dan Kebijakan Publik dalam Bisnis dan Birokrasi*, Jakarta.
- Komaruddin. (1994). *Kebudayaan, Mentalitas dan Pembangunan*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa : Hendra Teguh, Jakarta : Prenhallindo.
- Kuper, A, dan Kuper, J.(2000). *Ensiklopedi Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Grafindo.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (1989.) *Sistem Administrasi Negara RI*, Jakarta : YPA-LANRI.
- Milles, M B, Huberman AM. (1992). *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tj. R. Rohidi. Jakarta : UI Press.
- Moenir, H.A.S. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- (1988.) *Kepemimpinan Kerja, Peranan, Tehnik dan Keberhasilannya*, Jakarta : Bina Aksara.
- Muchsin, H dan Putra, F. (2002). *Hukum dan Kebijakan Publik*, Malang: Averroes Press.
- Mutis, T dan Gaspersz V. (1994). *Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas dan Produktivitas*, Jakarta : Penerbit Universitas Trisakti.
- Moleong, L. J. (1999). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nakamura, R T. N Smallwood, Frank. (1979). *The politics Of Policy Implementation*, New York : St. Martin's Press

- Ndraha, T. (1990). *Pembangunan Masyarakat, mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*, Jakarta : Rineka.
- (1997). *Metodologi ilmu pemerintahan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- (1997). *Budaya Organisasi*, Jakarta : Rineka Cipta.
- (1998). *Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab*, Edisi ketujuh Jakarta: Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- (2000). *Ilmu Pemerintahan*, Jilid I, II, III, IV dan V, Jakarta : IIP.
- Newman, W. L. (1997). *Social Research Methods Qualitative And Quantitative Aproach*, Boston : University Of Wisconsin at White Water.
- Nigro, F. A. (1970). *New Public Personel Aaministration*, New York : Holt, Rine Hart and Wisten, Inc.
- Nurmandi, A. (1999). *Manajemen Perkotaan : Aktor, Organisasi dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia*, Jogjakarta : Lingkaran Bangsa.
- Osborne, D dan Plastrick, P (1997). *Banishing Bureaucracy*, USA : Addison Wesley Publishing Company.
- Pamudji, S. (1994). *Profesional Aparatur Negara Dalam meningkatkan Pelayanan publik*, Jakarta : Widyapraja Nomor 19 Tahun III, IIP.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 18 Tahun 2007 Tentang *Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Aceh Singkil*.
- Rasyid, M. R. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Saefullah, A. D. (1997). *Konsep dan Metoda Pelayanan Umum*, (publik, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik), Volume 1 nomor 19, Bandung: UNPAD.

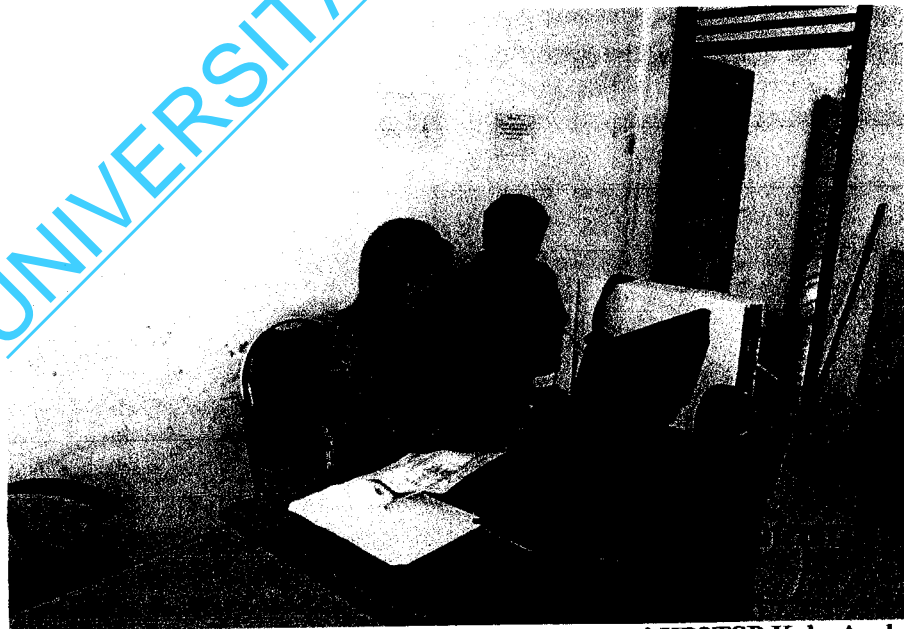
- Salusu, J. (1996). *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Propit*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Santoso, (1998). *Analisis Kebijakan Publik*, Jogjakarta : PT. Tiara Wacana.
- Siagian, S, P. (1995). *Teknik Menumbuhkan dan Memelihara Prilaku Organisasi*, Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia.
- Sulaiman, A. (1998). *Publik Policy Kebijakan Pemerintah*, Jakarta : BKU-IIP.
- Sunggono, B. (1994). *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Suradinata, E. (1993). *Kebijaksanaan Pembangunan dan Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Bandung : Ramadhan.
- Soetopo. (1999). *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : Penerbit Aksara.
- Terry, G. R. (1984). *Guide To Managemen*, (terjemahan oleh J. Smith, D. F. M), Jakarta : Bumi Aksara.
- Thoha, M. (1993). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi.
- Tjokroamidjoyo, B. (1991). *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Jakarta: LP3ES.
- Triguno. (1999). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : PT. Golden Terayon Press.
- Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang *Pajak dan Restribusi*
- Wahab, S A. (1997). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Wibawa, S. (1994). *Kebijakan Publik Proses dan analisis*, Jakarta : Intermedia.
- Winardi, J. (1990). *Azas-azas Manajemen*, Bandung : Alurni.
- (1992). *Manajemen Perilaku Organisasi*, Bandung : PT. Citra Adhya Bakti.
- (2000). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta : Edisi Baru PT. Rineka Cipta.
- Zethami, V. A. at. Al. 1990. *Delivering Quality Service; Balancing Customer perceptions and expectation*, New York : The Free Press.
- Qanun Kabupaten Aceh Singkil nomor:5 Tahun 2008, Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaen Aceh Singkil.
- Perbub. Aceh Singkil Nomor 1 Tahun 2008, Tentang Pembentukan Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP).
- Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor :7 Tahun 2011, Tentang Perubahan Pertama Atas Qanun Kabupaten Aceh Singkil nomor:5 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasai dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Singkil.

Lampiran 1.



Gambar ; 1 Kantor KP2TSP Kabupaten Aceh Singkil



Gambar 1 : Penulis Berkonsultasi dengan Pegawai KP2TSP Kab. Aceh Singkil

lampiran 2



Gambar: 2. Penulis melakukan wawancara dengan petugas KP2TSP



Gambar 4 : Penulis sedang wawancara dengan Keapala KP2TSP Kab.Aceh Singkil serta salah seorang pengusaha yang mengurus masalah Galian C

Lampiran 3



Gambar 4 : Petugas KP2TSP Kab. Aceh Singkil.



Gambar :5 Penulis sedang meninjau lapangan dengan Pelaksana dan Kadis untuk mendirikan izin bangunan (IMB)

Lampiran 4



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN SATU ATAP TERPADU
Jalan Merdeka No 129 Pulo Sarok - Singkil

SURAT KETERANGAN

Nomor: 800/ 130.b /2011

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

N a m a : ADNIN,A.md, SH

N i p : 196208071988031004

Jabatan : Kepala Kantor KP2TSP Kab Aceh Singkil

Menerangkan nama tersebut dibawah ini :

N a m a : Usman Ali Cibro, ST

N i p : 19701105 200112 1 003

Jabatan : Staf Dinas Pekerjaan Umum

Benar telah mengadakan penelitian di Kantor yang saya pimpim KP2TSP Kabupaten Aceh Singkil dari bulan Februari 2011 sampai dengan Bulan Oktober2012

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya,dan dipergunakan seperlunya terima kasih

Singkil, Februari 2011
 Kepala Kantor KP2TSP
 Kabupaten Aceh Singkil

ADNIN, A.md.SH
 Pembina (IV/a)
 Nip. 196208071988031004

Lampiran 5

