

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN  
USAHA PERDAGANGAN( SIUP ) PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) DI KABUPATEN ENDE**



*Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk*

*Memperoleh Gelar Sarjana*

**FAKULTAS ISIPOL JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa  
Makassar yang tersebut di bawah ini :

Nama : HASIM KARIM

Nomor stambuk : 4512021059

Jurusan : Administrasi Negara

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul :Efektifitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di  
Kabupaten Ende

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian  
Skripsi pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universtas Bosowa Makassar.

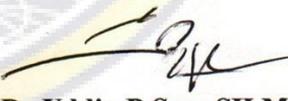
Makassar , 2019

**Menyetujui ;**

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

  
**Dr.Syamsuddin Maldun,M.Pd**

  
**Dr.Uddin B.Sore,SH,M.Si**

**Mengetahui;**

DEKAN FAK. ILMU SOSIAL &  
ILMU POLITIK

  
**Arief Wicaksono, S.ip,MA**

KETUA JURUSAN  
ILMU ADMINISTRASI NEGARA

  
**Nining Haslinda Zainal, M.Si**

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari Juma,at, Tanggal Tujuh Belas Bulan April Tahun Dua Ribu Sembilan Belas Dengan Judul **“Efektifitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Ende**

Nama : **HASIM KARIM**  
Nomor Pokok : **45 12 021 059**  
Jurusan : **Adminisrasi Negara**  
Program Studi : **Ilmu Adminstrasi Negara**  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Telah diperiksa oleh panitia ujian skripsi sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh sarjana strata satu (S1) dalam jurusan Ilmu Adminisrasi Program Studi Ilmu Adminstrasi Negara

### PANITIA UJIAN

Ketua

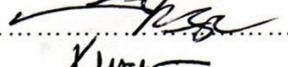
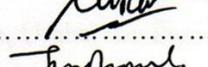
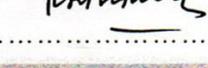
  
Arief Wicaksono S.Ip.MA  
Dekan Fisipol  
Universitas Bosowa Makassar

Sekretaris

  
Nining Haslinda Zainal, M.Si  
Ketua Jurusan Administrasi Negara  
Universitas Bosowa Makassar

### TIM PENGUJI

1. Dr.Syamsuddin Maldun,M.Pd
2. Dr.Uddin B.Sore,SH,M.Si
3. Dr. Hj. Nurmi Nonci, M.Si
4. Prof. DR.H.Husain Hamka,M.Si

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN USAHA  
PERDAGANGAN (SIUP) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI KABUPATEN ENDE**

**1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd 2. Dr. uddin B. Sore, SH.M.Si 3.  
Hasim Karim**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**ABSTRAK**

Efektif adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis ( strategic planning ) suatu organisasi. Setiap organisasi memiliki tanggung jawab yang diperuntukan bagi masyarakat umum. Efektifitas organisasi ini akan senantiasa diperhatikan oleh masyarakat luas, sehingga pegawai dari setiap organisasi yang ada perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan untuk masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Lubis dan Husaini seperti pendekatan sasaran, pendekatan sumber dan pendekatan proses sebagai indikator untuk mengukur sejauhmana hasil kinerja pegawai telah terlaksana.

Efektifitas pelayanan penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, bisa dikatakan telah memenuhi dimensi ataupun tolak ukur atas teori yang penulis gunakan. Meskipun pelaksanaannya belum maksimal seperti pada pelayanan penerbitan SIUP yang terkadang waktu penerbitannya tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, yang mana penyebabnya justru datang dari pihak pemohon dan tim teknis dari SKPD terkait.

**Kata kunci** : Efektifitas Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECTIVENESS OF ISSUANCE SERVICE TRADING PERMIT ( SIUP ) INVESTMENT AND ON THE ONE DOOR INTEGRATED SERVICE ( DPMPTSP ) ENDE DISTRICT**

Effective way is a description of the attainment an activity / to target, policy the purpose, the mission and vision is strategic planning organization (planning strategic) an organization. Any organization is having responsibility to the general public. The effectiveness of the organization will always considered by the public at large, so officials from any organization should be to consider the quality of services they give for the

Methods used in this research was qualitative, descriptive using approach and according to Lubis Husaini as it approaches target, of approach and to process as indicators for measuring the done about the employee performance.

The effectiveness of the service of issuing licences in the investment and integrated services ende district, one door to be said has fulfilled dimensions or the measure on the theory that the author use. Even though its implementation not maximum as in the service of the issuing of licences that sometimes when her publishing not conforming to a predetermined, soup which is the cause is in fact came from the applicant and the technical team from the relevant SKPD.

**Keywords:** the effectiveness of the issuance service business permit trade

## KATA PENGANTAR



Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa serta dzat yang maha Agung. Karena atas segala berkat, rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektifitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Ende”**. Sebagisalah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1, pada Universitas Bosowa Makassar.

Serta tak lupa penulis panjatkan salawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, Nabi yang membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam terang benderang serta sebagai suri tauladan umat manusia sampai akhir zaman.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis yaitu Ayahanda (Karim Ali), dan Ibunda tercinta (Siti Nurmi) yang telah membesarkan, mendidik, mengasihi penulis serta memberi pengorbanan yang tiada hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan Pendidikan di Perguruan Tinggi sebagai Sarjana Sosioal (S.Sos) di Universitas Bosowa makassar, juga kepada Adik-adikku, (Muh. Sami, Muh. Kasim, Muh. Hamsi, Fitria, Rabia, Sariful, Sri, Halija, dan Radit) penulis ucapkan terima kasih atas Do'a, dukungan, serta motivasi baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan arahan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini sepatutnyalah penulis untuk menghaturkan rasa terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad. Saleh Pallu, ST. M.Eng, Rektor Universitas Bosowa Makassar.

2. Bapak Arief Wicaksono, S.I.P, MA , Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Nining Haslinda Zainal,M.Si Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Dr. Syamsuddin Maldun,M.Pd dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Uddin B. Sore,SH,M.Si dosen pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar khususnya dosen-dosen Administrasi Negara yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuannya.
7. Buat Para Staf Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Ibu Mega dan Pak ) yang telah banyak membantu penulis.
8. Buat Pegawai DPMPTSP yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian di Kabupaten Ende.
9. Kepada keluarga besarku yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang banyak memberikan nasihat dan dukungannya.
10. Sahabat-sahabatku (Piton, Erwin, Anca, Fadli,). Terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.
11. Teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Angkatan 2012 yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta mau berbagi dalam suka maupun duka.
12. Teman-teman seperjuangan KKN-KWU Kampus Unibos Angkatan XII tahun 2016 yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu.
13. Teman-teman kos Pondokan Hj. Fitry (Annisa, Nurlaila, Sry Wahyuni, Jumadin, Mufti, Iksan, Furkan, Yudha, Jaka dan Hamdan) yang sudah seperti keluarga sendiri yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta mau berbagi dalam suka maupun duka.

Semoga segala bentuk bantuan dan dukungan dari semua pihak bernilai ibadah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Walaupun penulis berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi segala kekurangan dan kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini, namun sebagai manusia biasa tak luput dari kekeliruan dan kesalahan, untuk itu koreksi, saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari pembaca senantiasa penulis harapkan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Makassar, 11 Maret 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN PENERIMAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	6
C. TUJUAN PENELITIAN .....	6
D. MANFAAT PENELITIAN .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. LANDASAN TEORI.....	8
1. Konsep Efektivitas .....	8
2. Beberapa Pendekatan Dalam Pengukuran Efektifitas .....	10
3. Konsep Pelayanan Publik.....	11
4. Pelayanan perizinan.....	25
5.Surat Ijin Usaha Perdagangan ( SIUP ) .....	29

6. Kerangka konseptual .....	33
------------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Jenis dan Sumber Data.....	36
D. Deskripsi, Fokus dan Indikator Penelitian .....	37
E. Informan Penelitian .....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
H. Teknik Analisis Data Penelitian.....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Ende .....	46
B. Hasil Penelitian.....	64
1. Proses Penerbitan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Ende.....	64
2. Kompetensi pelayanan penerbitan SIUP .....	80
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan.....	95
2. Saran .....	96

### **DAFTAR PUSTAKA**

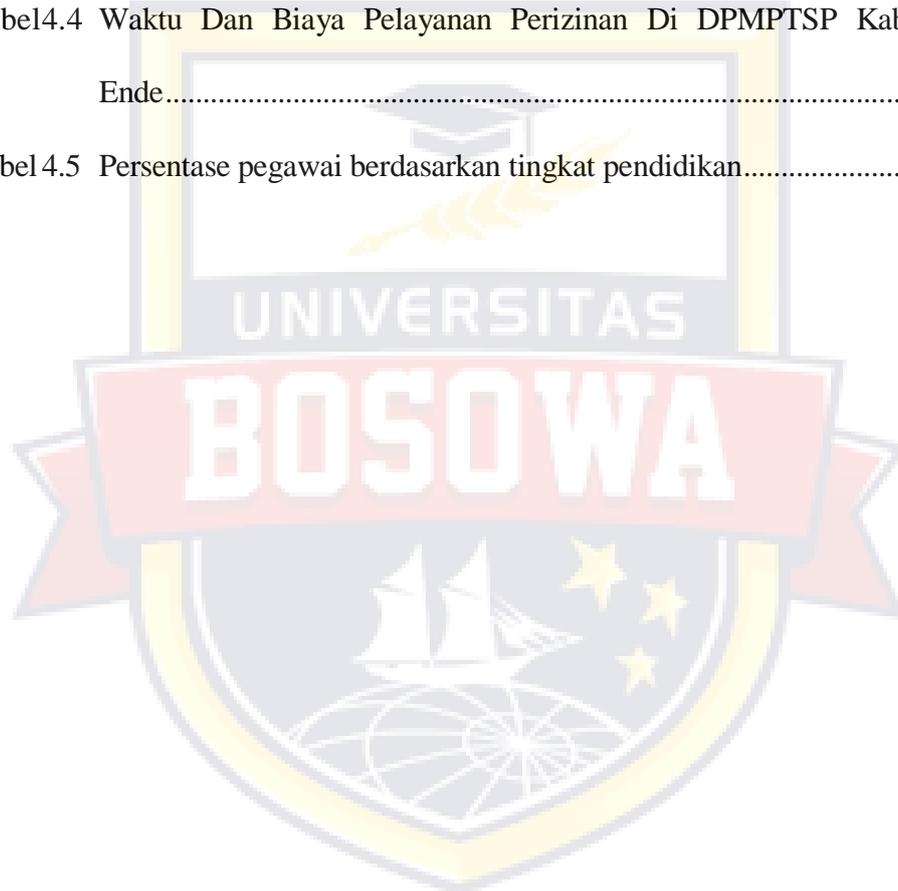
## DAFTAR BAGAN

4.1	Prosedur Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Ende.....	72
-----	--	----



## DAFAR TABEL

Tabel 4.1	Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	57
Tabel 4.2	Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende.....	58
Tabel 4.3	Rincian Aset yang Dikelolah DPMPTSP Kabupaten Ende .....	60
Tabel 4.4	Waktu Dan Biaya Pelayanan Perizinan Di DPMPTSP Kabupaten Ende.....	62
Tabel 4.5	Persentase pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.....	82



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan. Sejak gerakan reformasi berhasil menggusur rezim orde baru, banyak perubahan telah dilakukan kecuali mereformasi pelayanan publik. Demokratisasi yang telah berhasil memperkuat posisi warga melalui pengakuan hak-hak politiknya untuk memilih secara langsung wakil-wakilnya dalam pemerintahan dan lembaga-lembaga perwakilan ternyata belum berhasil menempatkan warga benar benar sebagai panglima dalam sistem pelayanan publik. Warga dan kepentingannya belum berhasil menempati arus utama bahkan terus tergusur hingga ke pinggiran. Akibatnya, warga dan kepentingannya tidak pernah menjadi kriteria utama dalam pengembangan sistem pelayanan publik.

Dengan terselenggaranya *Good Governance*, merupakan prasyarat bagi pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka itu, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan absah sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas dari KKN. Perbaikan sistem pemerintahan dilakukan dengan perubahan beberapa aspek penting di dalamnya, salah satunya yakni perbaikan pelayanan publik.

Desentralisasi dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang sering kali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. Dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan. Konsekuensinya pemerintah daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*).

Desentralisasi dapat dilakukan dengan pemberian kewenangan kepada daerah atas rumah tangganya sendiri atau disebut dengan otonomi daerah. Asumsi dasar otonomi daerah adalah kalau pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat, tentu saja pelayanan akan lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, dan produktif. Dengan kata lain, bagaimana mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga hasil (*output*) yang diharapkan dari pelaksanaan otonomi daerah adalah pemberian pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan sesuai dengan standarisasi pelayanan yang telah diharapkan.

Penyelenggaraan otonomi daerah tidak hanya membawa serangkaian perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, akan tetapi juga telah membawa perubahan dalam pengambilan kebijakan daerah guna menunjang ekonomi pembangunan daerah. Salah satu aspek mendasar pemberian otonomi kepada daerah adalah keleluasaan pemerintah daerah untuk

menyelenggarakan pemerintahan sendiri atas dasar prakarsa, kreativitas, dan peran serta aktif masyarakat dalam rangka mengembangkan dan memajukan daerahnya.

Pemerintah daerah mempunyai kewenangan yang tinggi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerahnya, begitu juga di dalam sektor perdagangan. Untuk mengantisipasi persoalan tersebut diperlukan adanya kerjasama yang solid antara pemerintah dengan para pengusaha swasta lokal maupun swasta non lokal. Pemerintah dengan para pengusaha tersebut harus saling mendukung, kondisi ini akan sangat mendukung terwujudnya pembangunan perekonomian khususnya dan pembangunan nasional pada umumnya. Bentuk perhatian ataupun dukungan dari pemerintah selaku pemberi dan pembuat kebijakan adalah pemberian kemudahan mendirikan perusahaan, memberikan keringanan dalam penetapan besarnya pajak, memberikan keamanan dan kenyamanan dalam kegiatan usaha dan sebagainya. Sehingga akan memberikan peluang terhadap para pengusaha untuk mendirikan suatu perusahaan. Keuntungan dari kerjasama yang baik antara pemerintah daerah dengan pengusaha juga dapat dirasakan oleh pemerintah daerah, yaitu dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), karena pemerintah akan mendapatkan penerimaan pajak serta restribusi dari para pengusaha yang mendirikan usaha. Dan keuntungan yang dirasakan para pengusaha, yaitu para pengusaha bisa melakukan kegiatan usaha secara aman karena sudah dilindungi oleh hukum dan sistem pemerintah daerah yang baik, selain itu pengusaha juga

mendapatkan laba dari usahanya tersebut. Dengan demikian, apabila kerjasama antara pemerintah dengan para pengusaha bisa terselenggara dengan baik, maka kebutuhan masyarakat akan tercukupi dengan baik dan mudah didapatkan, tingkat konsumsi masyarakat akan meningkat, memberikan peluang usaha bagi masyarakat, membuka kesempatan kerja yang luas dan akhirnya akan memberikan dampak positif pula bagi pembangunan yaitu kesejahteraan masyarakat semakin meningkat.

Salah satu bentuk campur tangan pemerintah daerah sebagai alat administrasi negara adalah membentuk ketetapan atau keputusan. Bentuk ketetapan atau keputusan yang berkaitan dengan perdagangan adalah berupa perizinan. Di dalam suatu perusahaan dagang, salah satu kewajiban para pelaku usaha adalah harus mempunyai SIUP.

Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP merupakan salah satu jenis ijin yang dilayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende. SIUP adalah surat ijin yang digunakan dan wajib dimiliki seseorang atau suatu badan usaha untuk dapat melakukan kegiatan usaha perdagangan. Surat ijin usaha perdagangan merupakan surat ijin yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang kepada pengusaha untuk melaksanakan kegiatan bisnis atau usaha dibidang perdagangan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende sebagai salah satu lembaga pemerintah Kabupaten Ende yang menerapkan model PTSP mulai memperbaiki kualitas pelayanan perijinan terutama dalam

penerbitan SIUP. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan kebijakan penyederhanaan perijinan di DPMPTSP Kabupaten Ende baik dari segi waktu, proses, prosedur yang harus dilengkapi, dan meminimalisir biaya pengurusan perijinan seperti yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Pada kepastian biaya/retribusi sudah diberlakukan penggratisan dalam penerbitan SIUP. Masa berlakunya SIUP yang tadinya hanya berlaku selama tiga tahun, dan pengusaha harus daftar ulang. Saat ini, SIUP bisa berlaku selamanya perusahaan beroperasi dan tidak perlu daftar ulang lagi. Sedangkan dalam hal kepastian waktu juga sudah jelas dan pasti, dalam pengurusan SIUP waktu pemrosesan/penerbitan ijin selambat-lambatnya 5 hari kerja terhitung sejak tanggal permohonan diterima.

Tapi dalam pelaksanaannya masih di jumpai beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak berjalan mulus sesuai dengan yang diharapkan, masih ditemukan beberapa masalah mengenai pelayanan dalam penerbitan SIUP yaitu penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang tertera dalam SOP.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya

dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

## **B. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penulisan karya ilmiah sangat penting agar bisa diketahui arah jalannya suatu penelitian. Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penerbitan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ende?
2. Bagaimana kompetensi pelayanan penerbitan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ende?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan, ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan penerbitan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ende
2. Untuk mengetahui Proses penerbitan SIUP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ende

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk meningkatkan dan memperkaya keilmuan dalam bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara, juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan pemberian Izin Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ende
- b. Disusun sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

### 2. Manfaat Praktis

Untuk dapat memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi peneliti dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam pelayanan di sektor administrasi perizinan. Dan dapat pula menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi perizinan dalam hal ini perizinan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya lebih baik lagi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Konsep Efektifitas**

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu telah ditetapkan. Menurut Kurniawan (2005:109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya.

Selanjutnya Siagian (2001: 24) memberikan definisi sebagai berikut efektivitas adalah memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Jadi efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari

orang-orang yang bekerja didalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, namun ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Seperti menurut Siagian yaitu:

a. Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

c. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasa digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya di sini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja sipelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Dari kesimpulan kutipan di atas maka efektivitas adalah hasil yang di peroleh seseorang pekerja dan dibandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang atau jasa serta kecermatan dan juga gaya pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

## **2. Beberapa Pendekatan Dalam Pengukuran Efektifitas**

Terdapat sejumlah jenis pendekatan yang dikemukakan oleh para ahli membahas efektifitas organisasi. Menurut Lubis dan Husaini, terdapat tiga pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas organisasi, yaitu:

a. Pendekatan Sasaran

James L Price dalam bukunya *the study of organizational evektive* mengatakan bahwa pendekatan sasaran dalam pengukuran efektifitas dimulai dengan identifikasi sasaran dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

Dengan demikian pendekatan ini mengukur sejauh mana organisasi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi. Sasaran yang

penting diperhatikan dalam pengukuran efektifitas dengan pendekatan ini sasaran yang sebenarnya.

b. Pendekatan sumber

Pendekatan sumber mengukur efektifitas dari keberhasilan organisasi dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang di butuhkannya dan memelihara kehandalan sistem organisasi agar bisa efektif. Pendekatan ini di dasarkan pada teori mengenai keterbukaan sisem organisasi terhadap lingkungan.

c. Pendekatan proses

Pendekatan proses menganggap efektifitas sebagai efesiensi dan kondisi dari organisasi internal. Pada organisasi yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar, karyawan bekerja dengan kegembiraan serta kepuasan yang tinggi, dimana kegiatan masing masing bagian terkoordinasi secara baik dengan koordinasi yang tinggi.

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

a. Pelayanan

Kata pelayanan dapat mengandung arti fasilitas, pelayanan sangat berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain agar dapat menimbulkan simpatik bagi orang tersebut.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:5) menyebutkan bahwa pelayanan atau jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya

dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2006:6), Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Sedangkan menurut Tjiptono (2006:23), Jasa sebagai aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Lupiyoadi (2001: 5) juga mendefinisikan jasa yaitu: Semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihabiskan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen.

Kotler (2005: 548) menyebutkan bahwa di sisi lain pelayanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Moenir (2006: 190) pelayanan ada tiga macam yaitu sebagai berikut:

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan dengan perbuatan

Ketiga bentuk layanan itu memang selamanya tidak berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

#### 1. Layanan Dengan Lisan

Layanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan ini berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

- e) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

## 2. Layanan Dengan Tulisan

Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pengirimanpun sebaiknya melalui jasa pengiriman yang lebih cepat, dimana saat ini sering dipromosikan sebagai layanan pengiriman kilat, cepat atau *ekspres*. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan yaitu:

- a) Layanan berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan pemberitahuan dan lain sebagainya. Untuk lebih mempercepat layanan tulisan, maka harus dibuat standar blangko surat baik standar surat berkepala maupun standar materi bagi keperluan yang sifatnya rutin. Dibiidang pekerjaan perkantoran standarisasi surat sangat perlu, selain mempercepat pekerjaan juga untuk keperluan: efisiensi waktu dan biaya, kemudahan dalam memperkecil kesalahan.

### 3. Layanan Dengan Perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung, ini sebabnya karena berhubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak).

Sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal yang penting, yaitu:

- a) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
- b) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang diisyaratkan atau jika belum memiliki terlebih dahulu mendapatkan pendidikan yang sepadan.
- c) Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Jika diperhatikan secara dalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material menurut Moenirmengenai faktor yang bersifat ideal mendasar ada tiga jenis yaitu:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesama

3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal shaleh.

Seperti yang disebutkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2009 yaitu: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Semua pelayanan umum diharapkan mengandung unsur-unsur berdasarkan Surat Keputusan MENPAN Nomor 25 tahun 2009, sebagai berikut :

1. Kesederhanaan: pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian: dalam hal proses pelayanan, unit pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas dalam maupun pelayanan dan pejabat atau petugas yang menangani keluhan dari masyarakat.
3. Keamanan: proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat diminta ataupun tidak.

5. Efisien: yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatasan terhadap persyaratan pada hal hal yang dianggap penting saja
6. Ekonomis: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan daya beli masyarakat dan peraturan perundangan lainnya.
7. Keadilan: pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
8. Ketetapan waktu: bahwa pelaksanaan yang telah di janjikan sesuai dengan standar yang diberikan, sesuai waktu yang telah ditetapkan.

Pelayanan pada hakekatnya berkembang atas dasar kebutuhan masyarakat. oleh karena itu, fungsi utama pelayanan tentunya memenuhi kebutuhan masyarakat terkait perannya sebagai warga negara. namun dalam prakteknya, pelayanan memiliki beberapa fungsi yang lebih terperinci. Fungsi tersebut dibagi menjadi tiga kelompok (Surjadi, 2009) yaitu

1. Fungsi pelayanan masyarakat (Publik Service Functions)  
fungsi pelayanan masyarakat lebih mengacu kepada fungsi pelayanan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu: pendidikan, kesehatan masyarakat, kesehatan lingkungan, penataan jaringan jalan dan taman, serta penyediaan air bersih.

## 2. Fungsi Pembangunan (Development Functions)

fungsi pelayanan ini lebih terkait kepada pembangunan yang dilakukan pemerintah yang tujuan untuk kepentingan masyarakat yaitu perencanaan pembangunan (fisik, sosial ekonomi, sosial budaya), kebijakan pengembangan perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri) untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran, mengatur perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun fisik, dan mendorong partisipasi masyarakat secara langsung melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

## 3. Fungsi Ketertiban dan Ketentraman (Prospective Functions)

Fungsi pelayanan ini terkait dengan terciptanya ketertiban dan ketentraman serta rasa aman bagi masyarakat yaitu: penciptaan ketertiban dan ketentraman, perlindungan terhadap bencana alam, dan perlindungan terhadap kebakaran.

### b. Pelayanan Publik

Secara sederhana, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan pemerintah yang berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan publik (Santosa 2008:57) merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian di atas, dapat ditarik 3 konsep dasar tentang pelayanan publik yaitu :

- a. Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan aparatur negara serta swasta (atas nama pemerintah)
- b. Masyarakat merupakan objek dari pelayanan publik.
- c. Bentuk layanan tersebut berupa barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Menurut kurniawan ( dalam Lijan Sinambela 2006 :5) pelayanan public diartikan pemberian pelayanan ( melayani ) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditetapkan. Proses pemberian layanan kepada masyarakat didasari atas aturan atau ata cara yang ditetapkan sebagai jaminan penyelenggara layanan.peraturan penyelenggara layanan telah ditetpkan oleh

pemerintah dalam rangka melindungi hak masyarakat terhadap layanan yang diterima.

### 1. Asas pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003( dalam Ratminton Dan Atik 2005) sebagai berikut:

#### 1) Transparansi

Keterbukaan atau bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses serta digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### 2) Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang -undangan.

#### 3) Kondisional

Pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas

#### 4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### 5) Kesamaan hak

Pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### 6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Dalam proses pemberian pelayanan publik, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing - masing pihak.

Berdasarkan asas-asas yang menjadi pedoman pelayanan publik inilah diharapkan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat berjalan efektif dan efisien. Dalam rangka mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan inilah masyarakat harus menjadi pengontrol pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (Sinambela, 2008: 4) yang mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagai harapan bahwa pemerintahan merupakan milik masyarakat artinya wewenang kontrol pemerintahan dialihkan kepada masyarakat dimana masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi.

## 2. Standar pelayanan publik

Adapaun yang dimaksud dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh lembaga administrasi Negara ( Atep,2004:14) suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penetima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

### a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

### b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

### c. Biaya pelayanan

Biaya atau tariff pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas penyelenggara pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (Atep,2004:14)

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, member fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- b. Memperbaiki kinerja pelayanan public mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi

utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat

- c. Adanya mutu pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam mutu pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. standar pelayanan membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

### 3. Dimensi kualitas pelayanan publik

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

Menurut Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:45) suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila dimensi harus bersifat satuan yang komperensip, model juga harus bersifat universal,

masing-masing dalam model yang diajukan harus bersifat bebas dan sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Berdasarkan pendapat Van Looy tentang dimensi kualitas yaitu:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komperensip, artinya dapat dijelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang di usulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal artinya masing masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas. Dengan demikian untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan public yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut sehingga dapat ditelaah dari criteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan public. Menurut Hardiyansyah kualitas pelayanan dapat di ukur dari lima dimensi yaitu: *tangible* (terwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

#### **4. Pelayanan Perizinan**

Konsep pelayanan perizinan dikemukakan oleh Ratminto (2015: 243), yakni pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi.

Terdapat tiga prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, yaitu (Ratminto 2015:244) :

a. Prinsip Dasar Penghapusan

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka harus dilakukan penghapusan terhadap izin-izin yang sifatnya tidak prinsip dan memang tidak perlu.

b. Prinsip Dasar Penggabungan

Apabila penghapusan izin belum dapat dilakukan, maka dapat dilakukan minimalisasi atau penggabungan izin. Dengan demikian akan dapat diciptakan izin yang bersifat komposit (satu izin untuk berbagai keperluan).

c. Prinsip Dasar Desentralisasi

Dalam prinsip ini, harus diupayakan agar sejauh mungkin wewenang pemberian izin diberikan kepada instansi pemerintah yang paling bawah.

Pelayanan perizinan di Indonesia dikenal merupakan salah satu bentuk pelayanan yang belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yang menjadi kelemahan dari praktek manajemen pelayanan di Indonesia. Beberapa kelemahan tersebut dikemukakan oleh Ratminto (2015:35), yaitu:

- 1) Sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya. Dengan demikian, seorang pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus akan tetap dapat naik pangkat,

sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan memberikan pelayanan yang baik justru karirnya tersendat.

- 2) Sistem tersebut sudah dapat mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis kebijakan. Untuk mengurus lebih dari satu pelayanan perizinan, masyarakat memang cukup datang ke unit pelayanan terpadu satu pintu. Akan tetapi prosedur, jumlah kelengkapan persyaratan dan biaya yang harus dibayar tetap belum berubah.
- 3) Sistem manajemen tersebut juga belum disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem dan prosedur pelayanan yang harus diikuti jika masyarakat hendak mengurus suatu izin. Akibatnya partisipasi aktif masyarakat juga masih sangat rendah.

Faktor utama dalam pelayanan perizinan yakni sumberdaya manusia atau birokrat yang memberi pelayanan dalam hal ini yakni pemerintah. (Ratminto 2015:42). Hal ini menunjukkan bahwa peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek penting. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat dengan akuntabel dan transparan, utamanya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan secara spesifik perlu dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa asas penting dalam pelaksanaannya (Ratminto, 2015:245) asas tersebut meliputi :

a. Empati terhadap Customer

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

b. Pembatasan prosedur

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop-shop benar-benar diterapkan.

c. Kejelasan tatacara pelayanan.

Tatacara pelayanan harus di desain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

d. Minimalisasi persyaratan pelayanan.

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

e. Kejelasan kewenangan.

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

f. Tranparansi biaya.

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah

h. Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)

i. Maksimalkan masa berlakunya izin.

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

j. Kejelasan hak dan kewajiban provider dan customers

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi provider maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

## 5. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

Ijin adalah dokumen yang diterbitkan berdasarkan peraturan daerah dan/peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. sedangkan perijinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk ijin kepada orang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat ijin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Surat ijin usaha perdagangan

merupakan salah satu alat bagi pemerintah untuk melakukan pembinaan kepada dunia usaha khususnya dibidang perdagangan barang maupun jasa. Pembinaan tersebut dimaksudkan antara lain untuk melakukan pemantauan dan pengendalian terhadap aktifitas dunia usaha yang dapat menunjang kelancaran arus barang dan jasa. Selain itu, SIUP juga dimaksudkan sebagai legalitas usaha bagi setiap pelaku usaha dan yang dapat memberikan jaminan kepastian usaha.

Menurut departemen perdagangan RI direktoral jendral perdagangan dalam negeri secara rincitujuan, fungsi dan peranan SIUP dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tujuan

Bagi pemerintah, penerbitan SIUP bertujuan untuk melakukan mekanisme pengaturan dan pengawasan administrative terhadap kegiatan usaha dan perusahaan khususnya pelaku usaha dibidang perdagangan

b. Fungsi

- 1) SIUP mempunyai kedudukan sebagai lisensi/ijin teknis atau ijin pokok ijin induk untuk dapat melakukan kegiatan usaha perdagangan
- 2) SIUP sebagai alat yang efektif untuk melakukan pembinaan untuk memelihara komunikasi antara pemerintah dengan dunia usaha

c. Peranan

- 1) Dalam kegiatan perbankan, SIUP sebagai salah satu persyaratan untuk dapat memanfaatkan fasilitas perkreditan atau menjadi sarana untuk dapat memasuki pasar uang modal.
- 2) SIUP digunakan sebagai salah satu syarat dalam mengikuti dan melaksanakan tender pengadaan barang dan jasa dan barang kebutuhan pemerintah atau lembaga administrasi pemerintah lain termasuk BUMN/BUMD
- 3) SIUP merupakan persyaratan dokumen ekspor impor yang banyak diminta oleh mitra dagang di luar negeri.

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.46/M-DAG/PER/9/2009 tentang Ketentuan Tata Cara Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah formulir permohonan ijin yang diisi oleh perusahaan, yang memuat data-data perusahaan untuk memperoleh SIUP Kecil/Menengah/Besar/ dan SIUP Perseroan Terbuka.

Ada beberapa jenis SIUP, yaitu :

1. SIUP kecil

SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000, (dua ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

## 2. SIUP Menengah

SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya di atas Rp. 200.000.000, (dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000, (lima ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

## 3. SIUP Besar

SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya si atas Rp. 500.000.000, (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

## 4. SIUP mikro

SIUP yang dapat diberikan kepada perusahaan perdagangan mikro dengan modal dan kekayaan bersih seluruhnya tidak lebih dari Rp 50 juta tidak termasuk tanah dan bangunan.

Kewajiban memiliki SIUP sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.46/M-DAG/PER/9/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan, dikecualikan terhadap:

1. Cabang perusahaan atau perwakilan perusahaan
2. Perusahaan kecil perorangan yang:
  - a. tidak berbentuk Badan Hukum atau Persekutuan
  - b. diurus,dijalankan atau dikelola sendiri oleh pemiliknya atau anggota keluarga/kerabat terdekat

3. Pedagang keliling, pedagang asongan, pedagang pinggir jalan atau pedagang kaki lima.

## 6. Kerangka Konseptual

Bahwa penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan pelaksanaan pembangunan nasional merupakan suatu proses yang membutuhkan perencanaan dan pelaksanaan yang matang. Oleh karena itu, manusia merupakan dimensi yang sangat penting bahkan yang sangat dominan karena keberhasilan penyelenggaraan tugas pemerintah sangat tergantung pada kemampuan manusia pelaksana.

Berbicara mengenai kemampuan manusia pelaksana pemerintah dan pembangunan nasional sebenarnya tidak terlepas dari pembicaraan mengenai tingkat kemampuan aparatur pemerintah yang pada intinya menyangkut tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil sebagai unsur aparatur pemerintah dalam rangka mengupayakan peningkatan kemampuan dan keterampilan serta memupuk kegairahan kerja aparatur pemerintah sehingga dapat memusatkan pikiran dan pengarahan segala daya dan tenaganya dalam memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat sehingga masyarakat menerima layanan dapat merasa puas.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan

prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan.

Berdasarkan kerangka konseptual diatas maka dapat digambarkan ke dalam bentuk kerangka pemikiran di bawah ini.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpul bukan berupa analisis angka-angka statistik, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya. Menurut David Williams dalam Moleong (2006: 5) menulis bahwa Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah.

Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2006:5) menyatakan bahwa Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Selanjutnya, masih menurut Moleong (2006:6) yang menyatakan bahwa: Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Terakhir menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2002:17), penelitian kualitatif yaitu penelitian yang lebih menekankan pada pengungkapan makna dan proses, latar belakang alami (*natural setting*) dan digunakan sebagai sumber data langsung dari peneliti sendiri sebagai instrumen kunci

Penelitian kualitatif ini tidak hanya mengungkapkan peristiwa riil, tetapi lebih dari itu hasilnya diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi.

Tipe dari penelitian ini menggunakan tipe yang bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Jenis penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang efektifitas pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan (SIUP) Kabupaten Ende.

Dengan demikian melalui jenis penelitian ini, maka dapat dijelaskan secara terperinci, sehingga hasil akhirnya bisa memberikan rekomendasi kepada pengambil kebijakan untuk merumuskan kembali sekaligus sebagai penyempurna suatu kebijakan yang diambil dan diimplementasikan.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) Kabupaten Ende.

### **C. Jenis Dan Sumber Data**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti dalam mengoleksi data melakukan kontak langsung dan berhubungan secara kontinyu dengan informan dan dalam *setting* yang wajar. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara langsung atau sebagai instrumen pertama dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data.

Data yang diperoleh meliputi data primer dan data sekunder. Menurut Indriantoro dan Supomo (2001: 146) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Sedangkan data sekunder menurut Indriantoro dan Supomo (2001: 147) merupakan Sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan secara langsung, sedangkan data sekunder yaitu terdiri dari surat kabar, undang-undang yang menyangkut dengan pelayanan, buku daftar tamu, dan lain-lainnya.

#### **D. Deskripsi, Fokus dan Indikator Penelitian**

Deskripsi dalam penelitian ini adalah bagaimana cara aparat pemerintah dalam melayani, membantu, menyikapi mengurus dan menyelesaikan keperluan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menerima layanan tersebut.

Fokus dalam penelitian ini adalah pencapaian pemerintah dalam proses penyelenggaraan pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende melalui indikator efektifitas pelayanan yang di jabarkan sebagai berikut:

## 1. Proses penerbitan SIUP

### a. Kelengkapan berkas

Dalam proses pelayanan penerbitan SIUP terdapat persyaratan yang harus dipenuhi serta prosedur yang harus dilewati hingga suatu proses perijinan selesai. Kejelasan kelengkapan berkas dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang akan dilalui serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

### b. Koordinasi

Koordinasi dimaksudkan sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan unit organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya. Koordinasi memainkan peranan yang penting dalam merumuskan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab. Penataan pembagian tugas wewenang dan tanggung jawab dalam kesatuan organisasi melahirkan hubungan kerja atau komunikasi yang diperlukan oleh organisasi.

## 2. Kompetensi pelayanan penerbitan SIUP

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan

a. Tingkat pendidikan

Dalam rangka meningkatkan keberhasilan pelayanan penerbitan surat ijin usaha perdagangan adalah di pengaruhi oleh tingkat pendidikan aparat pemerintah atau pegawai.

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbagin dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparat untuk cekatan dalam bekerja. Dalam menentukan sejauh mana kualitas dari suatu pelayanan penilaiannya berdasarkan hal yang menyangkut pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, dan respon terhadap konsum. Setiap aparat pelayanan sudah seharusnya meiliki pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai bidang pekerjaan yang dijalankanya. Semakin luas pengetahuan dan wawasan yang dimiliki seorang aparat pelayanan, maka ia akan semakin menguasai bidang pekerjaanya dengan baik.

b. Keterampilan

Keterampilan pegawai sangat mempengaruhi pelaksanaan tugas karena suatu tugas dikerjakan dengan dasar keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai, maka hasilnya akan berbeda dengan pegawai yang tidak mempunyai keterampilan.

## **E. Informan Penelitian**

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memenuhi persoalan atau permasalahan.

Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Dinas
2. Sekertaris
3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan
4. Kepala Bidang Data dan Pengendalian
5. Staf Bidang Pelayanan Perizinan
6. Masyarakat pengguna jasa Surat Izin Usaha Perdagangan 11 orang

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan, data ada tiga teknik yang digunakan, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Untuk mengetahui gejala-gejala yang tampak dalam proses pemberian izin penerbitan surat izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kabupaten Ende. Observasi di dalam penelitian ini di lakukan di DPMPTSP Kabupaten Ende pada saat hari kerja.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi antara peneliti dengan informan atau responden guna memperoleh data atau informasi untuk kepentingan tertentu. Untuk memperoleh data dan informasi wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada informan. Wawancara ini dilakukan pada saat hari kerja di DPMPTSP Kabupaten Ende. Apabila informasi dianggap sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan atau penjarangan informasi akan diakhiri.

## 3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2006: 162) Dokumen yaitu data-data yang bersumber dari non manusia, merupakan sesuatu yang sudah ada. Untuk memperoleh data-data yang di perlukan dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini baik di pustaka maupun di DPMPTSP Kabupaten Ende, seperti buku jurnal, surat kabar, peraturan pemerintah dan lain sebagainya. Dokumen tersebut peneliti kumpul dari awal hingga berakhirnya penelitian.

## **G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Agar data yang diperoleh dijamin keabsahannya sehingga dapat dipertanggung jawabkan hasil penelitiannya maka perlu melakukan triangulasi.

Menurut Moleong (2011: 330) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk

keperluan pengecekan atau sebagai pembanding untuk data itu. Menurut Danzin dalam Moleong (2011: 330) membedakan Empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan penggunaan *sumber*, *metode*, *penyidik*, dan *teori*.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dengan penggunaan *sumber*. Menurut Patton dalam Moleong (2011: 330) menyebutkan bahwa triangulasi dengan *seember* berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu atau alat yang membedakan dalam penelitian kualitatif. Pengecekan keabsahan data dengan sumber menurut Moleong (2011: 331) dapat diketahui dengan cara:

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

Dalam penelitian ini untuk pengecekan keabsahan data, peneliti lebih menfokuskan kepada membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

## **H. Teknik Analisis Data Penelitian**

Menurut Bogdan & Biklen dalam Moleong (2006: 248) analisis data yaitu: Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, katagori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti disarankan oleh data.

Dengan demikian, data yang telah dikumpul dari hasil wawancara dan studi kepustakaan atau dokumentasi akan dianalisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maksud dan serta maknanya, kemudian dihubungkan dengan masalah penelitian. Data yang dikumpul, disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan langsung hasil wawancara.

Secara persial prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Milles dan Huberman ( Sugiyono,2010:337) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Informasi

Yaitu melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

### 2. Redukdensi Data

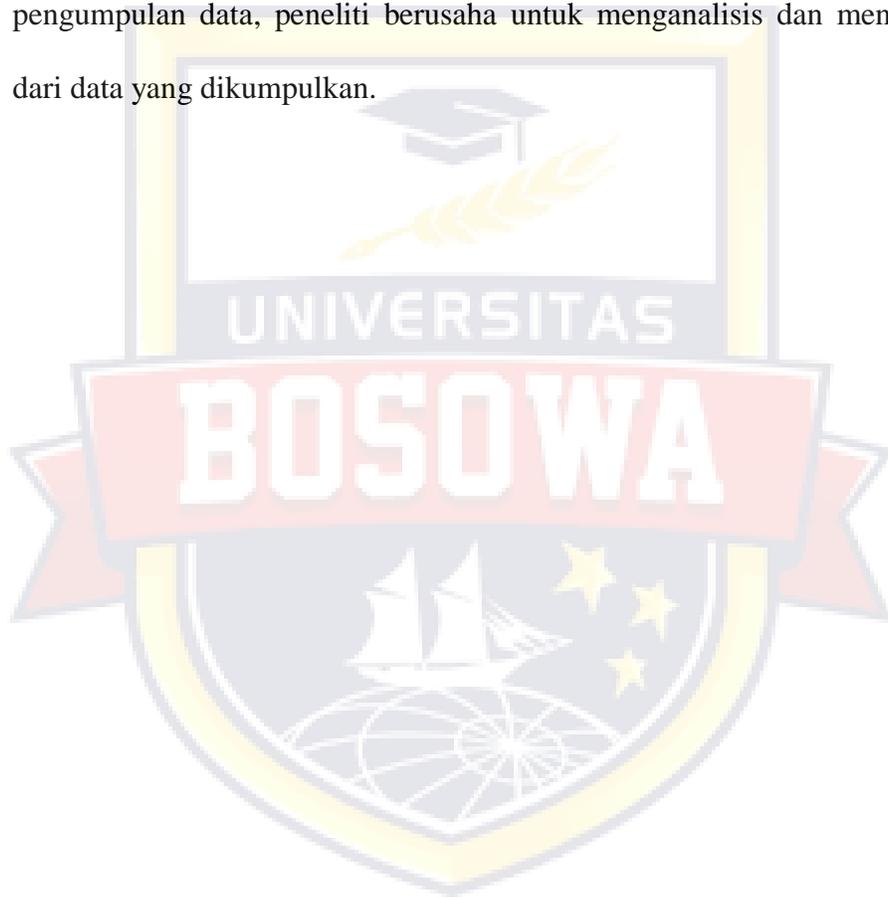
Yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang terjadi pusat penelitian lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan tersebut oleh peneliti di reduksi, dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan. Penyajian data atau *display* data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk tabel-tabel dan uraian naratif.

#### 4. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Menarik kesimpulan/Verifikasi yaitu mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Verifikasi dalam data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Ende**

Dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, dibentuk pada tahun 2016 berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah. pada awal berdirinya dibentuk, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kabupaten Ende melalui Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010.

Kemudian selanjutnya dalam rangka penataan organisasi di bentuk Dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui Undang-undang Nomor 18 tahun 2016 dan peraturan Bupati nomor 33 tahun 2017 tentang pendelegasian wewenang di bidang pelayanan perijinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende.

Maksud didirikanya DPMPTSP Kabupaten Ende adalah untuk menyelenggarakan pelayanan perijinan yang prima dan satu pintu. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Kabupaten Ende.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah unsur pendukung tugas Kepala Daerah dalam pelaksanaan bidang penanaman modal dan pelayanan perijinan terpadu satu pintu yang bersifat lintas sektoral, DPMPTSP

dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

#### 1. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Ende

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2016 DPMPTSP, Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi:

Tugas pokok :

- a. pengembangan iklim penanaman modal
- b. promosi penanaman modal
- c. pelayanan penanaman modal
- d. pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal
- e. serta pelayanan terpadu satu pintu.

Fungsi :

- a. Penyusunan rumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal
- b. Penyusunan, perumusan dan penetapan program serta kebijakan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal
- c. Penyelenggaraan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu

- d. Pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal
- e. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang perizinan dan non perizinan
- f. Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan informasi, pemrosesan atau pengolahan dan pelaporan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan
- g. Pelaksanaan pelayanan pengaduan dan melakukan penyelesaian atas pengaduan
- h. Penandatanganan perizinan dan non perizinan yang menjadikewenangan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
- i. Pelaksanaan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, termasuk koordinasi pengkajian teknis perizinan melalui Tim teknis
- j. Perumusan, pengembangan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya
- k. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya
- l. Pembinaan Unit Pelaksana teknis dan tenaga fungsional

## 2. Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Ende

Adapun Visi Dan Misi DPMPTSP Kabupaten Ende yakni: “Terwujudnya Pertumbuhan Investasi Yang Tangguh Dan Berdaya Saing Serta Prima Dalam Pelayanan Perijinan Guna Menuju Masyarakat Yang Mandiri Sejahtera dan Berkeadilan”

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan maka dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten ende merumuskan misi yang akan dilaksanakan yaitu :

- a. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
- b. Mengembangkan sistim informasi investasi yang efektif dan muktahir
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dan kemitraan investasi
- d. Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur
- e. Meningkatkan sarana dan prasarana
- f. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan berpegang teguh pada prinsip pelayanan yang cepat, tepat, mudah, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel
- g. Menyebarluaskan informasi pelayanan perijinan dalam rangka meningkatkan motifasi kepada masyarakat umum dan dunia usaha guna mengurus perijinan.

### 3. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Ende

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu badan pelaksana teknis, untuk dapat melaksanakan tugas tentu memerlukan uraian yang jelas tentang struktur susunan dan tugas serta tanggungjawab dari masing-masing anggota dalam suatu organisasi. Sehingga dengan adanya penetapan struktur organisasi ini jelas tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh setiap pegawainya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Handayani (2001:18) Struktur adalah kerangka kerjasama atas dasar pembagian kerja dalam organisasi. Pembagian kerja ini menentukan wewenang, tugas dan kegiatan orang-orang dalam rangka kesatuan arah dan tujuan. Sedangkan menurut Gie (2000: 97) Struktur organisasi yaitu hubungan antara fungsi-fungsi yang merupakan wewenang dan tanggungjawab tiap-tiap anggota yang memikul tugas pekerjaan.

Dari pengertian struktur organisasi yang dikemukakan di atas dapat kiranya diketahui bahwa struktur organisasi adalah kerangka segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi-fungsi yang merupakan wewenang dan tanggungjawab dari tiap-tiap anggota yang melaksanakan tugas dalam organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa dengan adanya struktur organisasi maka dalam pelaksanaan pekerjaan guna mencapai pekerjaan organisasi yang telah ditentukan dapat berjalan tanpa adanya suatu penumpukan atau ketidak sesuaian dalam pelaksanaan tugas. Selain itu juga

mempermudah dalam melakukan penempatan anggota organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada. Oleh karena itu seorang pimpinan organisasi harus benar-benar mengetahui dan memahami tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh masing-masing bagian dari organisasi. Sehingga jika terdapat tugas baru yang harus dilaksanakan, ia mengetahui bagian mana dalam organisasi yang harus melaksanakan tugas tersebut.

Oleh karena itu, dibentuk suatu struktur yang menggambarkan dengan jelas fungsi bagian masing-masing bagian.

Adapun tugas pokok, fungsi dan uraian tugas organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut:

#### 1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai Kebijakan Bupati dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan bidang pelayanan administrasi perizinan dan peningkatan pelayanan izin-izin kepada masyarakat
- b) Penyusunan rumusan kebijaksanaan teknis pelaksanaan bidang penerbitan izin-izin yang telah mendapat rekomendasi dari instansi terkait
- c) Penyusunan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan pengelolaan pungutan

biaya perizinan dan pembukuan

- d) Penyusunan bimbingan dan pengendalian pelaksanaankoordinasian dan penyusunan program pendataan izin dan pembuatan laporan izin yang telah diterbitkan
- e) Pengelolaan administrasi urusan tertentu

## 2. Sekertaris

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam melaksanakan tugas, Sekretaris menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) pengelolaan ketatausahaan
- 2) pelaksanaan urusan kepegawaian
- 3) pelaksanaan urusan keuangan
- 4) pelaksanaan urusan perlengkapan
- 5) pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga

### a. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan rumah tangga

### b. Subbagian Keuangan

Mempunyai tugas menyusun rencana kerja serta melaksanakan tugas teknis keuangan.

c. Subbagian program, evaluasi dan pelaporan

Mempunyai tugas menghimpun, menyusun dan menganalisis laporan pelaksanaan tugas masing-masing unit kerja dan satuan kerja

3. Bidang renbang dan pengembangan iklim & promosi PM

Mempunyai tugas merencanakan operasional, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pengembangan iklim penanaman modal meliputi perencanaan dan pengembangan potensidaerah berdasarkan ketentuan yang berlaku agar terwujud iklim investasi yang kondusif

a. Seksi perencanaan PM

Penyusunan laporan pelaksanaan kebijakan di bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal

b. Seksi pengembangan iklim PM

Penyiapan bahan pemberian petunjuk teknis di bidang perencanaan pengembangan iklim investasi penanaman modal

c. Seksi promosi PM

Merencanakan operasional, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pengembangan dan pelaksanaan promosi penanaman modal berdasarkan ketentuan yang berlaku guna peningkatan penanaman modal

4. Bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan

Merencanakan, melaksanakan, menganalisis, mengevaluasi pengukuran terhadap mutu layanan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan di

bidang pengaduan

a. Seksi pengaduan & informasi layanan perizinan dan non perizinan

Merencanakan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan dan non perijinan

b. Seksi kebijakan dan penyuluhan layanan

Menyiapkan bahan kebijakan peraturan dan advokasi terkait dengan pelayanan perijinan dan non perijinan serta bahan penyuluhan kepada masyarakat

c. Seksi pelaporan dan peningkatan PM

Mengidentifikasi dan mengklarifikasi data dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan dan inovasi pelayanan perijinan dan non perijinan

5. Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan

Merencanakan operasional, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pemberian perizinan usaha dan non usaha kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat

a. Seksi pelayanan perizinan & non perizinan I

Merencanakan dan melaksanakan pelayanan analisis perijinan melalui pendataan, identifikasi, verifikasi, pengkajian analisis dan validasi kegiatan pelayanan perijinan usaha dan perijinan non usaha sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku guna terwujudnya pelayanan yang

berkualitas, terpadu, efektif dan efisien

b. Seksi pelayanan perizinan & non perizinan II

Merencanakan dan melaksanakan kegiatan pengkajian perijinan dan non perijinan melalui pendataan, identifikasi analisis dan penyusunan perencanaan kegiatan penanganan pengaduan dan pelayanan informasi perijinan menanamkan modal sesuai ketentuan dan prosedur guna peningkatan perekonomian daerah

c. Seksi pelayanan perizinan & non perizinan III

Merencanakan dan melaksanakan pelayanan analisis perijinan melalui pendataan, identifikasi, verifikasi, pengkajian analisis dan validasi kegiatan pelayanan perijinan usaha dan perijinan non usaha sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku guna terwujudnya pelayanan yang berkualitas, terpadu, efektif dan efisien

6. Bidang pengendalian pelaksanaan dan informasi PM

Merencanakan operasional, mengendalikan dan mengevaluasi pengendalian investasi dan pengolahan data informasi penanaman modal sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku guna meningkatkan iklim investasi daerah.

a. Seksi pemantauan & pengawasan PM

Merencanakan dan melaksanakan pemantauan dan pengawasan penanaman modal melalui pendataan, pengkajian, analisis dan penyusunan perencanaan kegiatan penanaman modal daerah sesuai

ketentuan dan prosedur yang berlaku guna peningkatan perekonomian daerah

b. Seksi pembinaan pelaksanaan PM

Penyiapan bahan pemberian petunjuk teknis di bidang pelaksanaan penanaman modal dan perjinan

c. Seksi pengelolaan data & sistem informasi PM

Penyiapan bahan perumusan dan penyusunan kebijakan di bidang pengelolaan data dan informasi penanaman modal

4. Keadaan Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kabupaten Ende

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting guna menunjang terlaksananya tugas dan fungsi dalam suatu organisasi. Dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, maka diperlukan sumber daya yang memadai dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*costumer*). Pada dasarnya kebijaksanaan dan keaktifan yang dimiliki pegawai mencerminkan pelaksanaan tugas pekerjaan yang baik pada suatu kantor, dimana kelancaran dan keberhasilan tugas menjadi hak dan tanggungjawab kantor tersebut, yang ditentukan oleh kesungguhan dan kemampuan para pegawainya dalam melaksanakan tugas.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, DPMPTSP Kabupaten Ende dibantu oleh beberapa pegawai. Tahun 2018 total pegawai yang dipekerjakan ialah sebanyak 36 orang. Jumlah tersebut 34 orang pegawai negeri sipil dan 2 orang pegawai kontrak.

Adapun rincian pegawai di DPMPTSP Kabupaten Ende, dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan dan berdasarkan golongan yakni sebagai berikut:

a. Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Guna menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, DPMPTSP Kabupaten Ende membutuhkan pegawai tidak hanya dari segi kuantitas namun juga dari segi kualitasnya. Oleh karena itu pegawai tentunya perlu memiliki kemampuan, berkompeten di bidangnya, serta berpendidikan.

Adapun tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenis pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	S2	1	1	2
2	S1	11	10	21
3	D3	2	2	4
4	SMA	3	4	7
	Jumlah	17	17	34

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Ende 2018

Dari tabel di atas, terlihat bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende terbanyak memiliki pegawai dengan tingkat pendidikan S1 yang berjumlah 21 orang, kemudian pegawai dengan tingkat pendidikan SLTA yang berjumlah 7 orang, tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang, tingkat pendidikan D3 dengan jumlah 4 orang.

b. Pegawai Berdasarkan Golongan

Pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende selanjutnya dikelompokkan berdasarkan golongannya.

Adapun pengelompokkan tersebut terdiri dari beberapa golongan yaitu golongan II, III, dan golongan IV. Secara rinci dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende**

No	Pangkat	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Pembina utama muda	IV/c	1	-	1
2	Pembina Tingkat 1	IV/b	3	1	4
3	Pembina	IV/a	-	1	1
4	Penata Tingkat 1	III/d	2	4	6
5	Penata	III/c	4	4	8
6	Penata muda tingkat 1	III/b	1	2	3
7	Penata muda	III/a	4	2	6
8	Pengatur	II/c	2	1	3
9	Pengatur muda tingkat 1	II/b	-	2	2
Jumlah			17	17	34

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Ende 2018

Berdasarkan tabel diatas,dapat dilihat bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende yang berpangkat/golongan IV berjumlah 6 orang, pegawai berpangkat/golongan III berjumlah 23 orang, pegawai berpangkat/golongan II berjumlah 5 orang.

## 5. Sarana Dan Prasarana Dikelola DPMPTSP Kabupaten Ende

Guna menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan.

Kalau kita berbicara masalah sarana dan prasarana, maka yang dimaksud di sini adalah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Sarana dan prasarana merupakan suatu ukuran tentang tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi karena tanpa adanya sarana yang memadai mustahil rencana-rencana kegiatan yang telah ditetapkan dapat tercapai, oleh sebab itu DPMPTSP Kabupaten Ende harus memperhatikan mengenai kubutuhan akan perlengkapan kantor yang digunakan dalam operasional. Adapun peralatan yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Ende pada Tahun 2018, rincian tersebut dijabarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.3 Rincian Aset yang Dikelolah DPMPTSP Kabupaten Ende**

No	Sarana yang dikelolah	Jumlah
1	AC	3
2	Almari	5
3	Computer	15
4	Dispenser	4
5	Camera digital	2
6	Telepon permanen	5
7	Kipas angin	6
8	Kursi kerja	35

9	Kursi tamu	20
10	Lemari arsip	2
11	Meja kerja	34
12	Mobil	1
13	Motor	11
14	Printer	7
15	Televisi	3
16	Kursi panjang pemohon	2
17	Anjungan informasi	2
18	Kalkulator	6

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Ende

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa, semua peralatan yang dimiliki umumnya dalam keadaan baik. Dengan peralatan yang baik ini akan memberi hasil kerja yang baik pula apabila disertai dengan pegawai dan tenaga pengajar yang cukup serta mempunyai keahlian yang memadai. Dengan demikian, para pegawai juga akan merasa bergairah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

#### 6. Jenis-jenis perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ende

Berdasarkan peraturan No 4 tahun 2011 tentang standar operasional prosedur (SOP) izin dan standar pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Ende, menyusun beberapa aturan teknis perizinan dari tahap penerimaan hingga penyelesaian perizinan. Terdapat 19 jenis pelayanan perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Ende, yakni:

1. Ijin Usaha Angkutan
2. Ijin Usaha Pendirian Apotek
3. Tanda Daftar Gudang
4. Ijin Gangguan (IG)
5. Ijin Lokasi
6. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
7. Ijin Usaha Industri(IUI)
8. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
9. Ijin Usaha Perikanan (IUP)
10. Ijin Usaha Perluasan Penanaman Modal Bagi Penanam Modal Dalam Negeri (PMDN)
11. Ijin Pengelolaan Tower/Menara Tower
12. Ijin Usaha Pariwisata
13. Ijin Penyelenggaraan / Pemasangan Reklame
14. Surat Ijin Penangkapan Ikan (SIPI)
15. Surat Ijin Usaha Penjualan Minuman Beralkohol (SiUP-MB)
16. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
17. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
18. Ijin Trayek
19. Tanda Daftar Usaha Warabala

#### 7. Waktu dan biaya pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ende

Berkenaan dengan waktu dan biaya yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan, DPMPTSP mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam Perda No. 4 tahun 2011. Adapun jangka waktu dan biaya pelayanan pada DPMPTSP dijabarkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4 Waktu dan Biaya Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ende**

No	Jenis izin	Waktu	Biaya
1	Izin angkutan	3 hari kerja	Ket. 1
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	8 hari kerja	Ket. 1
3	Izin Trayek	6 hari kerja	Ket. 1
4	Surat Ijin Usaha Penjualan Minuman Beralkohol (SiUP-MB)	10 hari kerja	Ket. 2
5	Izin Gangguan (IG)	5 hari kerja	Ket.1
6	Surat Ijin Penangkapan Ikan (SIPI)	5 hari kerja	Ket.1
7	Ijin pengelolaan tower menara	5 hari kerja	Ket. 1
8	Izin usaha jasa konstruksi (IUJK)	10 hari kerja	Ket 1
9	Tanda daftar perusahaan (TDP)	5 hari kerja	Gratis
10	Ijin Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame	3 hari kerja	Gratis
11	Ijin Usaha Peternakan	5 hari kerja	Ket 1
12	Tanda daftar gudang	3 hari kerja	Gratis
13	Ijin Usaha Industri(IUI)	5 hari kerja	Ket 1
14	Ijin Prinsip Perluasan Penanaman Modal Bagi Penanam Modal Negeri(PMDM)	5 hari kerja	Gratis
15	Surat ijin usaha perdagangan (SIUP)	5 hari kerja	Gratis
16	Tanda daftarusaha warlaba	3 hari kerja	Gratis
17	Ijin usaha pariwisata	3 hari kerja	Ket 1

18	Ijin usaha pendirian apotek	5 hari kerja	Ket 1
19	Ijin lokasi	3 hari kerja	Gratis

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Ende

**Keterangan:**

1. Pengenaan tarif berdasarkan Perda Kabupaten Ende Nomor 27 Tahun 2017 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.
2. Struktur dan besarnya retribusi Izin tempat penjualan minuman beralkohol ditetapkan (Biaya/tarif retribusi sesuai perhitungan dicantumkan dinaskah izin) sebagai berikut :
  - a. Hotel, Café, Bar Rp. 25.000.000,
  - b. Diskotik, Karaoke Rp. 20.000.000
3. Tempat penjualan lain yang tidak termasuk angka 1 dan 2 sebesar Rp.15.000.000

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Proses Penerbitan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Ende**

Efektifitas dipahami sebagai rasio antara input dan output artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh dalam periode tertentu. dalam penelitian ini konsep efektifitas dibahas mengenai sejauh mana pelaksanaan pelayanan public dalam penerbitan SIUP yang dilakukan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende berjalan dengan semestinya dan bagaimana hasil layanan dirasakan masyarakat.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat DPMPTSP Kabupaten Ende mempunyai tujuan yang ingin dicapai yaitu meningkatkan

kualitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Ende dalam penyelenggaraan perijinan dan non perijinan serta penanaman modal. Guna mencapai tujuan tersebut ada juga sasaran- sasaran yang hendak dicapai yaitu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perijinan dan nonperijinan, serta terciptanya iklim investasi yang menarik dan kondusif serta kemudahan berusaha.

Untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut, maka DPMPTSP Kabupaten Ende menyusun beberapa program kegiatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perijinan. Seperti pelaksanaan kebijakan penyederhanaan pelayanan yaitu dengan mempersingkat pengurusan ijin baik dari segi waktu, proses, prosedur yang harus dilengkapi dan meminimalisir biaya pengurusan perijinan.

Dengan pembentukan DPMPTSP memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan dengan sistem pelayanan terpadu satupintu dimana pelayanan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat diselenggarakan pada satu tempat dari proses pendaftaran hingga proses izin tersebut selesai atau diterbitkan.

a. Kelengkapan Berkas

Dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan surat ijin usaha perdagangan di DPMPTSP Kabupaten Ende terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi serta prosedur yang harus dilewati hingga suatu proses perizinan selesai. Dengan adanya persyaratan dan prosedur tersebut, diharapkan mampu menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Serta

dapat dipatuhi baik oleh masyarakat maupun oleh aparat pelaksana pelayanan. Adapun persyaratan pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di DPMPTSP Kabupaten Ende yakni:

1) Persyaratan pengurusan surat izin usaha - baru:

- a) Mengisi formulir permohonan izin usaha perdagangan yang ditujukan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dengan materai Rp. 6000
- b) Foto copy Akte pendirian perusahaan bagi yang berbadan hukum
- c) Foto copy kartu tanda penduduk (KTP) pemilik atau Penanggung Jawab perusahaan
- d) Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pemilik atau Penanggung Jawab perusahaan
- e) Foto copy Surat izin tempat usaha (SITU) dan atau Surat Izin Gangguan (HO)
- f) Foto copy Neraca Perusahaan
- g) Foto berwarna pemilik atau penanggung jawab perusahaan dengan ukuran 3X4 sebanyak 2 lembar

2) Persyaratan pengurusan surat izin usaha - perpanjangan:

- a) Mengisi formulir permohonan izin usaha perdagangan yang ditujukan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dengan materai Rp. 6000,-
- b) Foto copy Akte pendirian perusahaan bagi yang berbadan hukum

- c) Foto copy kartu tanda penduduk (KTP) pemilik atau Penanggung Jawab perusahaan
- d) Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pemilik atau Penanggung Jawab perusahaan
- e) Foto copy Surat izin tempat usaha (SITU) dan atau Surat Izin Gangguan(HO)
- f) Foto copy Neraca Perusahaan
- g) Foto berwarna pemilik atau penanggung jawab perusahaan dengan ukuran 3X4 sebanyak 2 lembar
- h) Surat izin usaha perdagangan (SIUP) lama atau SIUP yang berakhir masa berlakunya

Dalam setiap kegiatan pelayanan perizinan, persyaratan merupakan hal mutlak yang harus dilengkapi pemohon untuk dapat memperoleh izin usaha. Pentingnya persyarat pelayanan tersebut mengharuskan masyarakat untuk dapat taat serta melengkapi persyaratan yang ada. Untuk itu, DPMPTSP sebagai badan yang bertanggung jawab atas pelayanan perizinan terkhusus pelayanan izin usaha perdagangan perlu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Ende perlu menyediakan persyaratan pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat. Dengan begitu, masyarakat dimudahkan dari segi pengurusan surat izin. Adapun persyaratan setiap izin

usaha harus dapat disampaikan dengan baik dan terbuka kepada masyarakat, Sehingga masyarakat dengan mudah mengakses informasi tersebut.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu MR selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan:

*“Terkait persyaratan izin usaha, sudah seharusnya memang penyampaian informasi kepada masyarakat dilakukan secara terbuka agar masyarakat dengan mudah mengakses informasi tentang prosedur maupun persyaratannya. Seperti yang kami lakukan, kami menempelkan informasi tentang persyaratan semua jenis izin usaha pada dinding dalam kantor, tepat dibelakang kursi tunggu masyarakat.”(Hasil wawancara tanggal 5 september2018)*

Keterbukaan informasi pelayanan seperti yang dikemukakan pada petikan wawancara di atas, dilakukan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana kantor yang dimiliki. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi guna memperoleh izin yang diinginkan.

Berkaitan dengan keterbukaan informasi persyaratan tersebut, staf Sub Bidang Pendaftaran dan Penyerahan Izin Ibu NC mengemukakan bahwa:

*“Kalau terkait dengan kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan itu, kami lakukan semaksimal mungkin. Contohnya kami lakukan kerja sama dengan media dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat. Kita menginformasikan salah satunya itu terkait syarat-syaratnya pengurusan surat izin. Bukan hanya melalui media cetak saja, seperti Koran. Tapi biasanya melalui media elektronik salah satunya interview di radio-radioseperti TVRI”.(Hasil wawancara tanggal 18 September 2016).*

Senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak BJ bahwa :

*“Di DPMPTSP sudah tertulis dengan jelas bagaimana prosedur pemberian layanan kepada para pelanggan, prosedur tersebut sudah dicantumkan lamanya pemrosesan ijin, mulai dari masuknya berkas-berkas sebagai syarat-syarat permohonan ijin hingga penerbitan ijinnya, jadi dari pihak DPMPTSP sendiri semua sebisa mungkin dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan kegiatan di luar prosedur sangat jarang dilakukan, atau bisa dikatakan belum pernah dilakukan.”(Hasil wawancara tanggal 5 oktober 2018).*

Selain adanya penyampaian melalui sarana dan prasarana kantor, DPMPTSP Kabupaten Ende juga menyampaikan informasi terkait persyaratan izin usaha secara meluas. Salah satunya melalui media cetak seperti Koran. Selain itu, penyampaian dilakukan kepada masyarakat umum dengan media lainnya seperti radio. Umumnya DPMPTSP Kabupaten Ende melakukan kerja sama dengan media dalam bentuk interview di radio. Diharapkan dengan adanya penyampaian secara meluas tersebut, masyarakat tidak kebingungan ketika akan memulai mengurus izin usaha.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna jasa terkait persyaratan izin usaha seperti yang diungkapkan Bapak KR bahwa:

*“syarat-syaratnya sudah jelas, saya datang dan waktu minta formulir di loket langsung di kasih tau beberapa syarat yang harus saya lengkapi dulu”(Hasil wawancara dengan Bapak KR tanggal 7 september 2018)*

Senada dengan yang diungkapkan Ibu JB bahwa:

*“Kalau persyaratannya jelas karena saya di kasi tau di bagian tempat ambil formulirnya apa-apa saja persyaratannya. Saya liat juga dikantornya sudah ada persyaratan tertempel”*(Hasil wawancara dengan Ibu JB tanggal 27 september 2018).

Dari petikan wawancara tersebut, terlihat bahwa masyarakat merasakan dampak keterbukaan informasi terkait persyaratan pelayanan tersebut. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi khususnya persyaratan izin usaha. Kemudahan itu tidak terlepas dari peran DPMPTSP sendiri yang memberikan persyaratan pelayanan yang sesuai. Tidak hanya itu, peran serta pegawai juga sangat penting dalam hal penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat.

Di DPMPTSP Kabupaten Ende prosedur pelayanan utamanya pelayanan perizinan umumnya sama untuk setiap jenis perizinan. Sudah menjadi tanggung jawab bagi DPMPTSP untuk taat dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Baik itu standar prosedur, waktu maupun biaya yang dikenakan atas suatu jenis izin. Dalam melaksanakan fungsi pelayanannya, DPMPTSP berpedoman pada beberapa aturan yakni Peraturan Bupati Nomor 14 tahun 2017 tentang tata cara pemberian izin pada DPMPTSP Kabupaten Ende serta standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Prosedur pelayanan izin usaha merupakan alur pelayanan yang terjadi mulai dari saat pemohon mengajukan permohonan izin hingga izin usaha

tersebut diterbitkan. Prosedur pengurusan izin usaha pada dasarnya sama untuk setiap jenis usaha karena alur prosedur tersebut berlaku secara umum untuk semua jenis izin.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende menerapkan standar tentang mekanisme penyelenggaraan perizinan. Adapun prosedur penyelenggaraan pelayanan perizinan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Pemohon mendatangi bagian informasi untuk memperoleh informasi seputar izin yang akan di butuhkan beserta syarat-syaratnya
- b. Bagian informasi memberikan formulir pendaftaran untuk diisi oleh pemohon
- c. Pemohon mengajukan formulir pendaftaran dan berkas permohonan di loket pendaftaran
- d. Pegawai di loket pendaftaran menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan, berkas yang lengkap akan diregistrasi dan selanjutnya pemberian nomor register dan tanda terima sedangkan berkas yang tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- e. Loket Pelayanan (Bidang Pengolahan Perizinan ) akan mengadakan validasi dokumen berkas, jika dinyatakan valid maka dijadwalkan untuk mengadakan rapat dan peninjauan lapangan Tim Teknis.

- f. Tim Teknis mengadakan peninjauan lokasi dengan membuat Berita Acara Pemeriksaan Lapangan (BAPL) dan mengadakan Rapat Tim Teknis, apabila: Dinyatakan layak, maka diproses lebih lanjut yang dituangkan dalam rekomendasi Tim Teknis.
- g. Dinyatakan tidak layak, maka berkas permohonan dikembalikan disertai surat alasan yang diketahui oleh Tim Teknis.
- h. Tim teknis menyerahkan Rekomendasi beserta lampirannya berupa BAPL SKRD dan SSRD di Loker Pelayanan untuk diproses lebih lanjut serta menghubungi pemohon untuk melakukan pembayaran Retribusi di Dinas Pendapatan Daerah berdasarkan suratketetapan retribusi daerah dari tim teknis.
- i. Selanjutnya Loker Pelayanan melakukan input data dan pencetakan naskah surat izin.
- j. Bidang Pelayanan Perizinan melakukan koreksi dan paraf Surat Izin
- k. Kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu melakukan penandatanganan surat izin.
- l. Pemohon menerima Surat Izin di Loker Penyerahan Izin



Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan perizinan dilakukan sendiri oleh pemohon dengan mendaftarkan berkas izin usahanya. Pelayanan yang diberikan juga telah menerapkan sistem pelayanan satu pintu (PTSP). Dimana pemohon dilayani dalam satu tempat hingga proses pelayanan selesai. Adapun pembagian tugas dari masing-masing bagian saling terkait dan dilaksanakan di satu tempat.

Fenomena pelayanan khususnya dari aspek prosedur pelayanan saat ini umumnya dikenal masyarakat memiliki alur yang rumit dan berbelit-belit. Berkaitan dengan ketidakjelasan alur pelayanan tersebut tentunya perludilakukan perbaikan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah. Perbaikan pelayanan dari segi prosedur tentunya akan berdampak signifikan terhadap perbaikan pelayanan secara keseluruhan. Prosedur pelayanan yang tepat akan menciptakan layanan cepat dan tentunya lebih mengefisienkan waktu pelayanan yang digunakan untuk satu proses pelayanan.

Berdasarkan observasi dan beberapa wawancara yang dilakukan, temuan penulis bahwa saat ini DPMPTSP Kabupaten Ende telah melakukan upaya peningkatan pelayanan khususnya dari segi pelaksanaan prosedur pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak EL selaku Kepala Bidang Data mengatakan bahwa:

*“Dalam melaksanakan pelayanan, kami mengacu pada Standar operasional prosedur (SOP). Nah pada saat pelaksanaannya, dari segi penyelesaian izin usaha, kami memang agak kewalahan untuk selesaikan perizinan sesuai prosedur karena ada yang namanya instansi tehnis. kami harus berkoordinasi terlebih dahulu. Masalah*

*tersebut contohnya, ketika ingin mengajukan suatu izin pemohon harus mendapat rekomendasi dari dinas perindustrian dan perdagangan kota Makassar. Kalau dari segi kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan kami biasanya lakukan sosialisasi melalui media seperti Koran dan radio. Kami biasa diundang untuk memberikan penjelasan sampai sejauh mana pelayanan perizinan ini terhadap permohonan izin yang diajukan oleh masyarakat. Jadi biasanya pada saat sosialisasi itu kami jelaskan mengenai prosedur pelayanannya yang menurut kami sudah sesuai dengan SOP” (Hasil wawancara bapak EL tanggal 7 september2018)*

Dari petikan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan prosedur pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Ende mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dijelaskan sebelumnya. Namun adanyabeberapa kendala yang sering dihadapi salah satunya yakni koordinasi dengan instansi teknis dalam hal ini dinas perindustrian dan perdagangan Kabupaten Ende. Bentuk koordinasi tersebut terkait penyelesaian izin usaha. Dimana Instansi teknis mengambil peran dalam hal penindaklanjutan izin usaha apakah dinyatakan layak atau tidak layak untuk diterbitkan. Selain itu dalam hal penginformasian prosedur izin usaha, DPMPTSP Kabupaten Ende melakukan kerja sama dengan beberapa media. Kerja sama tersebut dalam bentuk sosialiasikepada masyarakat luas terkait prosedur izin usaha.

Senada dengan dengan hal tersebut, Ibu MR selaku Kepala Bidang Pelayanan mengemukakan:

*“Terkait prosedur pelayanan, kami mengacu pada Standar pelayanan yang ada. Kami mengikuti alur atau prosedur pelayanan yang ada. Hanya saja kadang ada masyarakat yang mau urus sendiri berkasnya ke instansi teknisnya. Nah tentunya kalau itu terjadi, prosedur*

*pelayanan bukan satu pintu lagi. Kan prosedurnya harusnya masyarakat pemohon ajukan berkas ke kantor kami, nanti kami yang berikan berkasnya kepada tim teknisnya” (Hasil wawancara tanggal 8 februari2018)*

Dari petikan wawancara di atas, seperti pernyataan Kepala Bidang pelayanan bahwa dalam hal pelaksanaan prosedur, pelayanan izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Ende dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang ada. Hanya saja saat pelaksanaannya terdapat beberapa kendala. Kendala lain yang dijelaskan tersebut yakni adanya beberapa masyarakat yang terkadang tidak mematuhi aturan prosedur pelayanan yang ada dengan mengantarkan sendiri berkas izinnya ke instansi teknis, dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar

Terkait prosedur pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Ende telah berusaha memaksimalkan kinerjanya agar pelayanan yang sampai kepada masyarakat juga dapat terlaksana dengan baik. Seperti yang dikemukakan masyarakat pengguna jasa izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kabupaten Ende Bapak B mengatakan bahwa:

*“Prosedurnya sudah bagus, kita tinggal datang ke kantornya, ambil formulir sudah itu di suruh lengkapi dulu berkasnya baru datang lagi. Sudah itu nanti kita di kasi semacam kwitansi yang isinya itu berapa biaya yang harus kita bayar” (Hasil wawancara dengan Bapak B tanggal 11september 2018)*

Senada dengan yang diungkapkan Bapak AA bahwa:

*“Waktu saya urus SIUP prosedurnya jelas, mudah kita lakukan karena pegawai di loket juga jelaskan bagaimana alur-alurnya. Jadi kita tinggal lengkapi berkas, baru itu datang lagi untuk diperiksa berkasnya” (Hasil wawancara dengan Bapak AA tanggal 11 september 2018)*

Dari beberapa petikan wawancara di atas, dapat terlihat bahwa dari segi prosedur dirasakan oleh beberapa masyarakat telah sesuai dan dijabarkan secara jelas. Oleh karenanya, masyarakat mampu merasakan dampak dari pelayanan yang diberikan. Dengan adanya pelayanan yang sesuai dengan prosedur masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengurus izin usaha. Dampak tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Adanya kemudahan penyelesaian izin usaha tersebut tidak hanya berdampak pada masyarakat, akan tetapi juga terhadap pegawai DPMPTSP sendiri sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pegawai DPMPTSP dimudahkan dari segi pengakomodasian izin usaha. Jadi jumlah perizinan yang masuk dapat dikelola dengan baik sehingga penyelesaian izinnya pun jadi lebih mudah dan cepat.

#### b. Koordinasi

Koordinasi merupakan usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan unit organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya. Koordinasi memainkan peranan yang penting dalam merumuskan pembagian

tugas wewenang dan tanggung jawab. Penataan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam kesatuan organisasi sekaligus melahirkan jaringan-jaringan hubungan kerja/komunikasi yang diperlukan oleh organisasi.

Koordinasi antara pimpinan dan bawahan sangatlah penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif. Membangun hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan menunjukkan adanya timbal balik antara kedua belah pihak. Dalam berkoordinasi, DPMPTSP melakukan koordinasinya dengan 2 (dua) jenis koordinasi yaitu Koordinasi internal dan koordinasi eksternal.

#### 1. Koordinasi Internal

Koordinasi internal merupakan koordinasi antar pejabat atau antar unit dalam organisasi. Berdasarkan hasil pengamatan dari peneliti para pejabat di DPMPTSP saling berkoordinasi dengan baik, seperti saling bekerjasama, saling menghargai, saling mensupport satu sama lain agar semua pekerjaannya cepat diselesaikan dan tidak ada pekerjaan yang tertunda. Hal ini senada yang diungkapkan oleh ibu MR selaku Kabid Perizinan bahwa:

*“Kami di DPMPTSP saling berkoordinasi satu sama lain dengan baik, kami bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan, kami saling menghargai satu sama lain, saling beri semangat satu sama lain agar pekerjaan kami cepat terselesaikan, karena kepuasan masyarakat adalah tujuan kami”. (Wawancara Tanggal 10 September 2018)*

Hal senada yang di ungkapkan oleh Bapak SA yang menyatakan bahwa :

*“Sebelum kami berangkat dalam meninjau lokasi, kami bersama-sama mengadakan rapat harian tentang apa-apa saja yang perlu dipersiapkan dalam peninjauan tersebut (wawancara 26 september 2018)*

Dari pernyataan Ibu MR di atas dapat disimpulkan bahwa para pejabat di DPMPTSP betul-betul bekerja keras untuk kepuasan masyarakat, dan juga saling menghargai antara satu pejabat dan pejabat yang lainnya.

## 2. Koordinasi Eksternal

Koordinasi Eksternal merupakan koordinasi diantara pejabat dari berbagai organisasi.

Dalam rangka melaksanakan tugas DPMPTSP menyelenggarakan koordinasi dengan dinas-dinas yang ada di Kabupaten Ende guna mencapai keselarasan, keserasian dan keterpaduan untuk tercapainya suatu kegiatan yang telah direncanakan. dalam proses penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan DPMPTSP bekerja sama dengan Kementerian Perdagangan dan Perindustrian.

Dalam mendukung upaya DPMPTSP meningkatkan kualitas pelayanan perijinan setiap pegawai selalu berusaha patuh pada SOP yang telah ditetapkan, hanya saja terkadang penerbitan SIUP itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal itu karna datangnya dari pihak pemohon dan tim teknis dari SKPD terkait. Ketika persyaratan belum lengkap dipenuhi atau persyaratan-persyaratan yang dilampirkan oleh pemohon tidak sinkron dengan kenyataannya maka akan memperlama proses penerbitan SIUP. Apabila dilihat secara mekanisme kerja, DPMPTSP kabupaten ende memang harus melewati beberapa bagian untuk dapat menghasilkan suatu

perijinan dan kendala yang sering ditemui adalah pada bagian tim teknis dari SKPD terkait.

Seperti yang di ungkapkan oleh, Bapak DB yang menjabat sebagai sekretaris mengemukakan bahwa:

*“Kami telah melakukan koordinasi yang baik dengan dinas-dinas terkait. Namun, masih ada pejabat dari dinas tertentu yang tidak memberikan respon yang cepat terkait proses penyelesaian perijinan. Hal itu menyebabkan adanya beberapa ijin yang mengalami keterlambatan dalam penerbitannya salah satunya adalah SIUP” (Hasil wawancara dengan Bapak DB tanggal 12 september 2018)*

Dalam menyelenggarakan pelayanan perijinan, DPMPTSP Kabupaten Ende memang tidak bisa benar-benar melepaskan hubungan dengan SKPD terkait dikarenakan pengurusan tiap-tiap perijinan yang ditangani oleh DPMPTSP harus diketahui secara jelas dan disetujui oleh SKPD terkait. Selama proses penerbitan ijin ada tugas-tugas yang menjadi kewenangan dari SKPD terkait sehingga tugas tersebut wajib didelegasikan kepada SKPD yang bersangkutan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP adalah dengan meningkatkan kuantitas sosialisasi kepada seluruh SKPD terkait mengenai segala bentuk kegiatan pelayanan perijinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Ende. Kegiatan sosialisasi tersebut mempunyai tujuan untuk lebih mempercepat hubungan kerjasama antara DPMPTSP dengan seluruh SKPD yang akan berdampak pada tumbuhnya komitmen bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan bagi masyarakat

Kabupaten Ende.

## **2. Kompetensi Pelayanan Penerbitan SIUP**

Kemampuan aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi di DPMPTSP dalam melaksanakan pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan di Kabupaten Ende, pada umumnya membutuhkan sumber daya yang memadai dan berkualitas, karena kegiatan suatu unit kerja yang tidak didukung dengan sumber daya yang baik sulit untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, maka sebagai pelayanan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, mereka senantiasa mengacu kepada kepuasan total para pelanggan yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. karena itu, perbaikan kualitas hendaknya secara terus menerus ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk menjalankan tugas aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan dan pengalaman dalam memberikan pelayanan, oleh karena itu dibutuhkan pegawai yang professional yang memiliki kompetensi dalam bekerja, melayani masyarakat dengan baik, ramah dan memuaskan serta bekerja dengan target kinerja yang jelas dan teratur. Adapun aspek yang menjadi tolak ukur kompetensi yaitu pendidikan dan keterampilan.

a. Pendidikan

Dalam rangka meningkatkan keberhasilan pelayanan penerbitan surat ijin usaha perdagangan adalah di pengaruhi oleh tingkat pendidikan aparat pemerintah atau pegawai.

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Dalam menentukan sejauh mana kualitas dari suatu pelayanan penilaiannya berdasarkan hal yang menyangkut pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, dan respon terhadap konsumen. Setiap aparatur pelayanan sudah seharusnya memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai bidang pekerjaan yang dijalankannya. Semakin luas pengetahuan dan wawasan yang dimiliki seorang aparatur pelayanan, maka ia akan semakin menguasai bidang pekerjaannya dengan baik, yang mana hal itu akan memberi kemudahan baginya dalam melaksanakan kegiatan pelayanan secara efektif.

Kualitas suatu pelayanan juga dinilai dari etika kesopansantunan. Hal ini berkaitan dengan cara berbicara setiap aparatur pelayanan kepada masyarakat yang dilayaninya. Apabila aparatur pelayanan memiliki cara bicara yang sopan dan sikap yang santun dalam melayani masyarakat, maka masyarakat yang dilayani akan merasa senang dan member penilaian yang positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini para pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende sudah memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai bidang pekerjaan yang dijalankannya. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang pendidikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mana para pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende rata rata berasal dari DIII, SI dan S2, sehingga dapat menjadi modal dasar bagi para pegawai dalam bekerja, selain itu para pegawai disini juga mengikuti diklat sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing agar dapat meningkatkan kemampuan para pegawai dalam bekerja

Melalui hasil observasi yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa para pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende sudah mampu menguasai bidang pekerjaannya dengan baik. Dilihat dari apapun pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat seputar penerbitan ijin selalu bisa dijawab oleh para pegawai.

DPMPTSP Kabupaten Ende menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dari tingkat pendidikan pegawai DPMPTSP yang bisa dilihat dari tabel berikut ini”

**Tabel 4.5 Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenis pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	S2	1	1	2
2	S1	11	10	21

3	D3	2	2	4
4	SMA	3	4	7
JUMLAH		17	17	34

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Ende 2018

Dari tabel diatas, bisa dikatakan tingkat pendidikan pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende sebagian besar dari Diploma DIII, dan sarjana SI ada juga yang berasal dari Magister S2, yang mana hal ini sudah dapat menjadi modal dasar dalam pembinaan dan peningkatan kuliatas pelayanan.

Kemudian apabila dilihat dari sikap pegawai dalam melayani masyarakat. Pegawai DPMPTSP dalam melayani masyarakat yang datang menjunjung tinggi nialai kesopanan dan keramahan, karena itu poin penting bagi pegawai sebagai pelayan masyarakat. Tidak ada cara khusus yang dilakukan untuk membentuk sikap dan perilaku, namun setiap melaksanakan rapat rutin tiap bulannya kepala bidang DPMPTSP selalu menekankan agar semua pegawai harus bersikap baik kepada siapapun yang datang kesini. Apabila ada pegawai yang kurang baik dalam melayani masyarakat, tentu saja atasan ataupun kepala bidang yang bersangkutan akan menegurnya.

Tetapi DPMPTSP Kabupaten Ende memang memiliki rencana mengadakan pelatihan untuk pegawai yang bekerja dibagian front office yang secara langsung melayani maupun bertatap muka dengan masyarakat. Berikut pernyataan dari Ibu KR selaku perijinan mengungkapkan bahwa:

*“Dalam pelayanan kepada masyarakat kami ingin menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima kepada masyarakat seperti salam, senyum dan sapa” (Hasil wawancara tanggal 7 september2018)*

Senada dengan yang di ungkapkan Ibu NR, juga menambahkan bahwa:

*“Selain itu, para pegawai juga diberi pelatihan langsung mengenai etika pelayanan yaitu pelatihan kepribadian, sebelum dipekerjakan di DPMPTSP, dengan begitu dalam menghadapi pemohon ijin yang mempunyai karakteristik berbeda-beda, petugas dapat tanggap tentang langkah yang harus dilakukan. Misalnya kalau ada pemohon ijin yang tidak sabar berarti kita harus member perhatian lebih dan pegawai harus lebih sabar. Selain itu setiap ada pemohon ijin yang memerlukan bantuan segera dibantu sehingga merasa selalu diperhatikan.”(hasil wawancara,11 september 2018)*

Hal ini didukung dengan adanya tanggapan positif dari beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan ijin di DPMPTSP Kabupaten Ende, beliau mengatakan bahwa para pegawai sudah memiliki pengetahuan yang bagus dalam menjalankan tugas-tugasnya dan menunjukkan sikap yang baik terhadap masyarakat yang dilayani, seperti yang diungkapkan oleh Ibu S bahwa:

*“Selain teliti dan cepat, kualitas lain yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP adalah ramah tamahnya. Saat memberikan pelayanan, mereka selalu tersenyum dan ramah terhadap siapapun, tanpa membedakan siapa pelanggan mereka.”(Hasil wawancara Ibu S tanggal 10 september2018)*

senada yang diungkapkan oleh Ibu NS bahwa:

*“Pegawai disini perhatian dan kompak, mereka sudah memenuhi harapan saya sebagai penggunanya, tidak seperti pegawai negeri lain yang sering kita lihat hanya ngobrol-ngobrol baca koran, dan biasanya acuh kepada pelanggan, disini lebih efisien waktu dan lebih ramah.”(Hasil wawancara Ibu NS tanggal 10 september2018)*

Sementara tanggapan di ungkapkan oleh Bapak ID bahwa :

*“Menurut saya pegawai di kantor ini sudah cukup tanggap dengan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan” (hasil wawancara, 11 september 2018)*

Pendapat yang sama dari Ibu NH mengatakan bahwa :

*“Kalau pengalaman saya, mereka cepat merespon apa yang kita butuhkan ” (hasil wawancara, 26 september 2018)*

Pernyataan-pernyataan di atas menunjukkan bahwa para pelanggan merasa telah diperhatikan dan merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende

Efektifitas suatu pelayanan memang lebih dititikberatkan pada orang-orang yang berperan sebagai aparatur pelayanan, semakin tinggi respon yang ditunjukkan oleh paratur pelayanan dalam melayani masyarakat, maka akan semakin baik pula pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi maupun data yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende dalam menjalankan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Ende pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah baik.

#### b. Keterampilan

Keterampilan menggambarkan secara langsung kemampuan pegawai dalam mewujudkan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi, dan memenuhi

kebutuhan, tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam menangani masalah pelayanan terutama dalam penerbitan SIUP. Organisasi dibidang jasa dalam memberikan pelayanan tidak luput dari complain/keluhan masyarakat. hal ini terjadi karena karakteristik masyarakat yang berbeda-beda masyarakat merasa senang terhadap sikap petugas pelayanan yang serius menangani setiap keluhan yang disampaikan serta bersama-sama mencari jalan keluar.

Keterampilan pegawai sangat mempengaruhi pelaksanaan tugas karena suatu tugas dikerjakan dengan dasar keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai, maka hasilnya akan berbeda dengan pegawai yang tidak mempunyai keterampilan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis temukan sejauh ini respon pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende terhadap kebutuhan dan keluhan pemohonya sudah baik. Sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan pegawai terhadap harapan dan aspirasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Khususnya dalam penerbitan SIUP. Dapat dilihat pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende selalu merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat dilihat dari loket pengaduan yang selalu ramai dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam menyusun berkas persyaratan. Jadi masyarakat yang kurang paham tentang persyaratan pengurusan ijin-ijin bisa mendapatkan pelayanan yang baik di loket itu. Apapun yang ditanyakan masyarakat mengenai masalah perijinan sebisa mungkin akan dibantu.

Hal ini didukung oleh komentar-komentar positif dari masyarakat yang merasakan langsung pelayanan pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende. Seperti yang di ungkapkan oleh salah satu informan dalam penelitian ini Ibu TN yang mengatakan bahwa :

*“Daya tanggap pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende sudah bagus mereka selalu merespon masyarakat yang membutuhkan bantuan. Masyarakat disini selalu dilayani dan dihargai, jadi kita yang datang kesini pun merasa nyaman” (Hasil wawancara tanggal 7 september2018)*

Berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi ataupun data yang penulis peroleh dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa sejauh ini respon pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende terhadap kebutuhan dan keluhan pemohonnya sudah baik. Sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan pegawai dalam memenuhi kebutuhan maupun keluhan masyarakat, khususnya dalam pelayanan penerbitan SIUP. Hal ini di dukung oleh komentar-komentar positif dari masyarakat yang merasakan langsung pelayanan dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Efektivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk melihat apakah kinerja suatu organisasi itu baik atau buruk, dalam hal ini efektivitas diukur dari perbandingan antara target yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut dengan hasil yang telah dicapai. Apabila hasil yang dicapai organisasi telah sesuai dengan target yang ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif, sedangkan jika hasil yang dicapai oleh organisasi

belum sesuai dengan target yang ditentukan maka organisasi tersebut belum efektif.

Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang.

## 1. Proses Penerbitan SIUP

### a. Kelengkapan Berkas

Dalam proses pelayanan penerbitan SIUP di DPMPTSP terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi serta prosedur yang harus dilewati hingga suatu proses perijinan selesai. Kejelasan kelengkapan berkas dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan.

Melalui hasil wawancara dan observasi dapat dilihat sebagian besar informan menilai bahwa prosedur pelayanan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur pelayanan ijin usaha

perdagangan sudah dapat dikatakan baik, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat serta tidak mendapat kendala dalam memenuhi atau prosedur dan persyaratan pembuatan SIUP walaupun dilihat dari segi waktu masih dikatakan lambat.

Berdasarkan hasil simpulan penelitian diatas penulis menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:50-51) yang biasanya untuk menilai kinerja birokrasi publik. Teori ini dipilih peneliti karena indikator yang di kemukakan Agus Dwiyanto ini diharapkan dapat menjelaskan secara komperensip tentang efektifitas pelayanan penerbitan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Ende.

#### 1) Indikator Produktifitas

Produktifitas dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauhmana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh dalam periode tertentu. dalam penelitian ini konsep produktifitas dibahas mengenai sejauhmana melaksanakan pelayanan dalam penerbitan SIUP yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende berjalan dengan semestinya dan bagaimana hasil layanan dirasakan oleh masyarakat.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Ende mempunyai tujuan yang ingin dicapai yaitu meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan perijinan dan non perijinan serta penanaman modal. Untuk mewujudkan tujuan dan sasaran, maka

DPMPTSP Kabupaten Ende menyusun program kegiatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perijinan yaitu dengan mempersingkat pengurusan ijin baik dari segi waktu, proses, prosedur yang harus dilengkapi, dan juga meminimalisir biaya pengurus dan perijinan. Hal tersebut sudah tertuang di dalam Standar Operasioanl Prosedur (SOP).

2) Indikator Responsivitas

Responsifitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsifitas menggambarkan secara langsung kemampuan DPMPTSP Kabupaten Ende dalam mewujudkan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi dan memenuhi kebutuhan, keluhan, tuntutan, dan aspirasi masyarakat dalam menangani masalah pelayanan terutama dalam penerbitan SIUP. Dalam operasionalnya DPMPTSP Kabupaten Ende juga harus mampu menanggapi keluhan, tuntutan, kebutuhan masyarakat sehingga penanganan permasalahan dalam pelayanan penerbitan SIUP dapat berjalan sebagaimana yang telah direncanakan sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam penerbitan SIUP mereka.

## b. Koordinasi

Koordinasi dimaksudkan sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan unit organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya. Koordinasi memainkan peranan yang penting dalam merumuskan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab. Penataan pembagian tugas wewenang dan tanggung jawab dalam kesatuan organisasi melahirkan hubungan kerja atau komunikasi yang diperlukan oleh organisasi.

Dalam suatu organisasi yang tidak berfungsi tidak dapat diharapkan adanya tindakan, langkah dan sikap yang terpadu serta sarasi dari para pejabat pengambil keputusan dari para pelaksana, berkotak-kotaknya tugas dan fungsi sebagai akibat tidak jalannya organisasi, berarti organisasi tidak akan berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan segala tugas yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan penerbitan SIUP adalah aparat yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan. penyelenggaraan pelayanan penerbitan SIUP di DPMPTSP yang optimal tidak terlepas dari peran atasan sebagai pengarah dan Pembina. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan sangatlah penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif. Membangun hubungan antara pimpinan dan bawahan menunjukkan adanya timbal balik antara kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang diperoleh sebagian besar informan menyatakan bahwa koordinasi pimpinan dan bawahan sudah berjalan dengan baik dilihat bagaimana pimpinan menjalin hubungan yang baik, pimpinan memberi perhatian terhadap pegawai, memberikan pengarahan dan motivasi kepada semua anggota kelompok maupun individu agar dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan bersama serta adanya pertanggung jawaban pegawai terhadap pimpinan dengan cara melalui laporan pekerjaan tiap bulan dan tahunnya.

## 2. Kompetensi Pelayanan Penerbitan SIUP

### a. Tingkat pendidikan

Dalam rangka meningkatkan efektifitas pelayanan penerbitan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Ende kemampuan aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi pada DPMPTSP dalam pelayanan penerbitan SIUP di Kabupaten Ende pada umumnya membutuhkan aparatur yang memadai dan berkualitas, karena kegiatan suatu unit kerja yang tidak didukung dengan sumber daya aparatur yang baik sulit untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi maupun data yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende dalam menjalankan kegiatan pelayanan kepada

masyarakat yang melakukan pengurusan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Ende pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah baik.

Untuk mempertinggi mutu para pegawai baik, pengetahuan, kemampuan keterampilan bakat maupun mentalnya kepada para pegawai perlu diberikan berbagai macam latihan dan pendidikan. Latihan adalah suatu proses mengembangkan pegawai dalam bidang kecakapan, pengetahuan keterampilan, keahlian maupun sikap dan tingkah laku para pegawai.

Mengingat pentingnya pelayanan yang maksimal maka setiap pegawai harus senantiasa memperhatikan dan memaksimalkan sumber daya yang ada dengan senantiasa mengikuti program pendidikan dan pelatihan.

Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar system pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktik dari pada teori.

System pendidikan dan pelatihan yang mengarah pada pengembangan kepribadian pegawai dalam menjalankan kegiatan rutinnnya setiap hari terutama dalam hal menunjang kreatifitas pegawai perlu ditangani secara serius dan dimaksimalkan karena dalam melayani masyarakat yang majemuk keinginan dan kebutuhan berbeda beda sehingga kreatifitas sangat dibutuhkan.

## b. Keterampilan

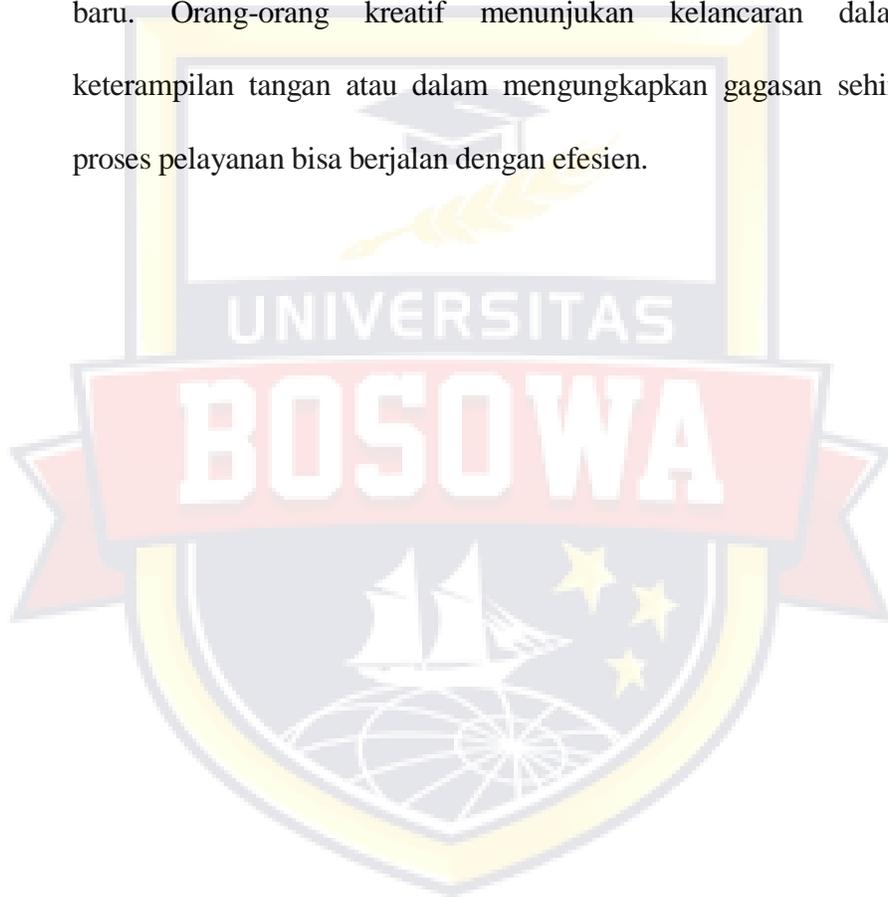
Keterampilan pegawai sangat mempengaruhi pelaksanaan tugas karena suatu tugas dikerjakan dengan dasar keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai, maka hasilnya akan berbeda dengan pegawai yang tidak mempunyai keterampilan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis temukan sejauh ini respon pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende terhadap kebutuhan dan keluhan pemohonnya sudah baik. Sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan pegawai terhadap harapan dan aspirasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Khususnya dalam penerbitan SIUP. Dapat dilihat pegawai DPMPTSP Kabupaten Ende selalu merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat dilihat dari loket pengaduan yang selalu ramai dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam menyusun berkas persyaratan. Jadi masyarakat yang kurang paham tentang persyaratan pengurusan ijin-ijin bisa mendapatkan pelayanan yang baik di loket itu. Apapun yang ditanyakan masyarakat mengenai masalah perijinan sebisa mungkin akan dibantu.

Pentingnya keterampilan pegawai dalam melayani banyak disinggung dalam konsep manajemen sumber daya manusia. Karena dalam manajemen sumber daya manusia meliputi pengelolaan dan pemberdayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pemberdayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai

tujuan organisasi.

Aspek keterampilan pegawai yang mendukung munculnya perilaku kreatif yaitu: keberanian menanggung resiko, energik, adanya dorongan untuk mengetahui lebih lanjut hal-hal yang belum jelas, terbuka dalam menyatakan pendapat, mandiri dalam sikap, daya imajinasi yang kuat dan mencoba hal baru. Orang-orang kreatif menunjukkan kelancaran dalam ucapan keterampilan tangan atau dalam mengungkapkan gagasan sehingga dalam proses pelayanan bisa berjalan dengan efisien.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Adapun bagian yang akan di tarik suatu kesimpulan yang mana berdasarkan atas keseluruhan dari hasil penelitian yang telah dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ende belum berjalan secara optimal, di lihat dari aspek efesiensi waktu penyelesaian dalam pelayanan pengurusan surat ijin usaha perdagangan yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
2. Agar pelayanan itu bisa efektif maka kemampuan aparatur pemerintah itu sangat berperan penting dalam hal tersebut, baik buruknya kemampuan aparatur pemerintah dapat kita lihat dari barbagai macam pandangan baik itu dari segi pendidikan jenjang pelatihan jabatan ataupun keterampilan.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan pada DPMPTSP Kabupaten Ende dari latar belakang pendidikan maupun jabatan struktural masing-masing pegawai masuk dalam katagori baik dan mampu, jumlah pegawai masih didominasi dengan golongan III dan gol II, serta tingkat pendidikannya didominasi oleh strata-1 yang sudah sesuai dengan persyaratan.

Beberapa indikator di atas sudah bisa memberikan gambaran umum tentang keadaan kemampuan aparatur pemerintah di Kabupaten Ende khususnya di DPMPTSP dalam hal pelayanan SIUP.

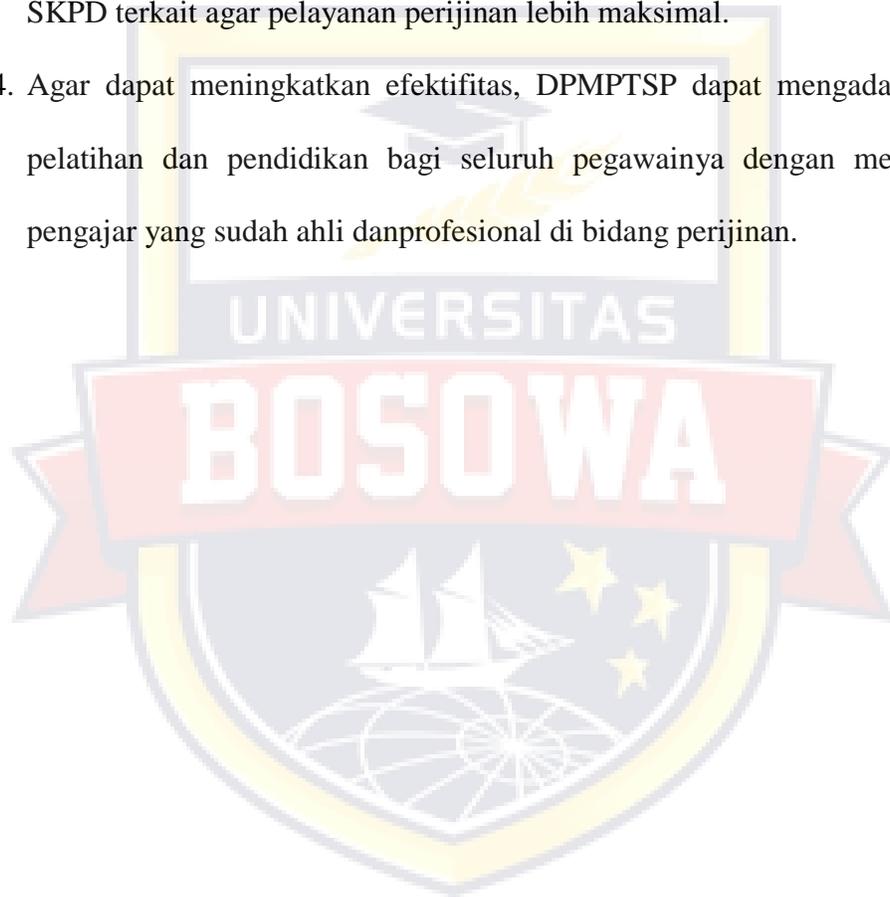
Untuk Faktor pendukung kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Ende juga sudah cukup sangat baik, hal ini bisa dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh aparatur pemerintah baik itu antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama pegawai dan instansi lain. Kerjasama ini sangat diperlukan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi khususnya di DPMPTSP Kabupaten Ende dalam pelayanan penerbitan SIUP. Di DPMPTSP Kabupaten Ende menurut pengamatan penulis memang menerapkan sistem pembagian wewenang bukan pemisahan wewenang. Maksudnya adalah aparat yang satu dengan yang lainnya bekerjasama dalam menyelesaikan suatu tugas tanpa tergantung kepada bidang lain.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Memperbaiki kembali soal manajemen waktu dalam penyelesaian ijin usaha perdagangan agar kedepannya lebih tepat waktu lagi.
2. Sosialisasi perijinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran pentingnya pengurusan ijin. Selain itu, sosialisai juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada DPMPTSP sehingga masyarakat dapat mengurusnya sendiri.

3. DPMPTSP Kabupaten Ende harus mampu menciptakan suatu system koordinasi yang baik dengan pihak pihak eksternal yang memiliki keterkaitan erat dengan pelayanan perijinan yang di selenggarakan dalam mengatasi hal tersebut yang dibutuhkan adalah peran dari kepala DPMPTSP sebagai pimpinan puncak untuk mampu bersikap lebih tegas terhadap pejabat-pejabat SKPD terkait agar pelayanan perijinan lebih maksimal.
4. Agar dapat meningkatkan efektifitas, DPMPTSP dapat mengadakan sendiri pelatihan dan pendidikan bagi seluruh pegawainya dengan mendatangkan pengajar yang sudah ahli dan profesional di bidang perijinan.



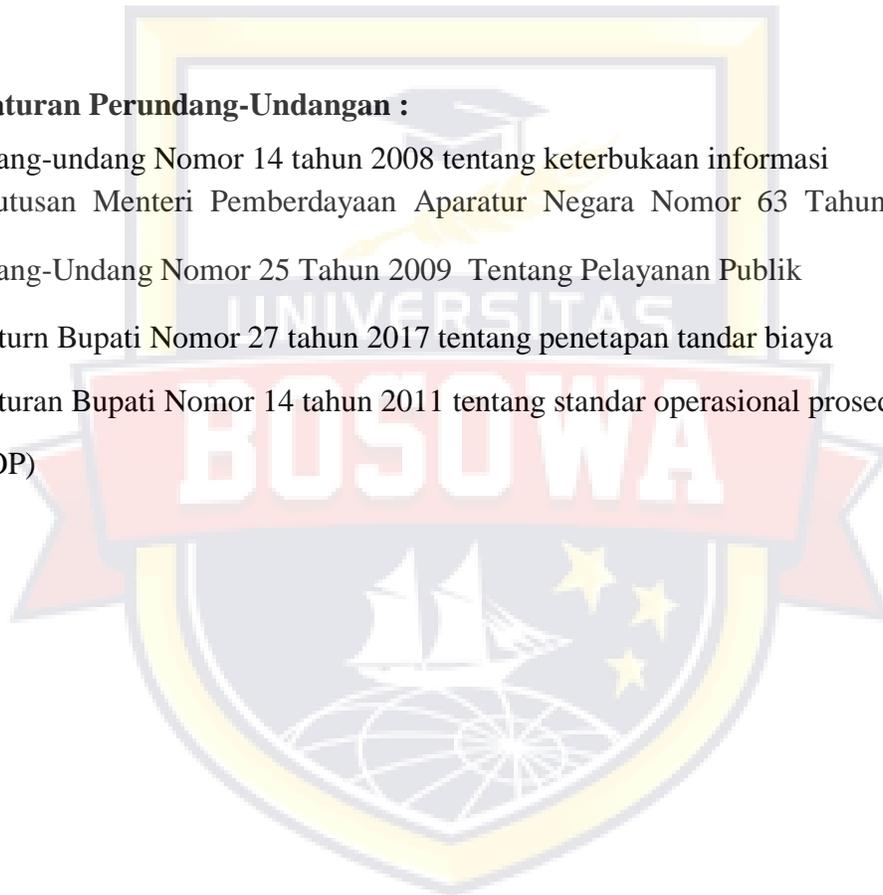
## DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Dwiyaformasnto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Dwiyanto, Agus. 2012 *Manajemen Pelayanan Publik*: Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Hery. 2011. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Gary, Amstrong. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta; PT. Prehallindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Margaretha. 2004. *Kualitas Pelayanan : Teori Dan Aplikasi*. Jakarta ; Mandar Maju.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexi J, Dr.M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani 2013, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta; Salemba Empat.
- Ratminto Dan Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Ridwan Hr. 2014. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Pt Raja Garfindo Persada.
- Santosa, Pandji, 2008. *Administrasi Publik, Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Siagian, 1982. *Administrasi Pembangunan* : Jakarta, Gunung Agung
- Siagian, Sondang 1979. *Filsafat Administrasi* : Jakarta, Gunung Agung
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta; Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Pt. Refika Adi Tama.
- Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat.
- Widya Wicaksono, Kristian. 2006. *Administrasi Dan Birokrasi Pemerintahan*: Yogyakarta, Graha Ilmu

**Peraturan Perundang-Undangan :**

- Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi  
Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Nomor 27 tahun 2017 tentang penetapan tandar biaya
- Peraturan Bupati Nomor 14 tahun 2011 tentang standar operasional prosedur  
(SOP)





# LAMPIRAN



**Gambar 1 : Kantor Dinas Penanaman Modal Dan PTSP**



**Gambar 2 : Petugas Pelayanan Pengurusan HO**



**Gambar 3: Penyetoran Retribusi Pengurusan SIUP**



**Gambar 4: Proses Kepengurusan SIUP**



**Gambar 5 : Penjelasan Pengisian Formulir Pengurusan SIUP**



**Gambar 6 : Papan Informasi di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan PTSP**



**Gambar 7 : Koordinasi antara Kabid dan tim teknis**



**Gambar 8 : gambar alur proses pengaduan**



PEMERINTAH KABUPATEN ENDE  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Kesehatan No.02 –Telp (0381) 21289 Fax. (0381) 21289

Ende - Flores - NTT

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : DPMPTSP.570/1215/X/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Daniel Beri, S.IP  
NIP : 19680518 200012 1 006  
Pangkat//Gol : Pembina Tk. I / IVB  
Jabatan : Sekretaris Dinas PMPTSP Kab. Ende

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hasim Karim  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Prodi : Administrasi Negara  
Fakultas : Fisipol  
Lembaga : Universitas Bosowa Makasar

telah melakukan Penelitian dan pengambilan data kuisisioner pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Ende.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ende, 08 Oktober 2018

An. Kepala DPMPTSP Kab. Ende  
Sekretaris,



**Daftar nama-nama Informan:**

<b>Data pegawai</b>				
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Inisial</b>	<b>Tanggal wawancara</b>
1	Daniel Beri	Sekretaris/ IV B	DB	12-9-2018
2	Maria TH Andria Wero	Kabid perijinan/IVA	MR	10-9-2018
3	Sutomo Abdurahman	Penata muda/III A	SA	10-9-2018
4	Nur Siba	Pengatur muda/II B	NS	7-9-2018
5	Emanuel A. Jodho	Penata muda/III A	EL	7-9-2018
6	Emanuel JW. W. Wesio	Penata/III C	JWW	26-9-2018
7	Nurcamelia	Pengatur/II C	NC	18-9-2018
8	Sisilia Pala	Penata muda/III A	SP	24-9-2018
9	Karolina R. Keda	Penata/III C	KR	11-9-2018
10	Maria A.M Bhara	Penata muda/III A	MA	3-10-2018
11	Benediktus Jata	Penata muda/III A	BJ	5-10-2018
<b>Data Masyarakat</b>				
12	Kornelius		KS	7-9-2018
13	Jubaidah		JB	27-9-2018
14	Idris		ID	11-9-2018
15	Nurhayati		NH	26-9-2018
16	Sinta		S	10-10-2018
17	Nursamsiah		NS	28-9-2018

**STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

