

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Kabupaten Kulon Progo**

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu dari 5 daerah otonom di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak paling barat, dengan batas wilayah :

- Barat : Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah.
- Timur : Kabupaten Sleman dan Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- Utara : Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah
- Selatan : Samudera Hindia

Sedangkan batas topografinya :

- Barat : 110 derajat Bujur Timur
- Timur : 110 derajat Bujur Timur
- Utara : 7 derajat Lintang Selatan
- Selatan : 7 derajat Lintang Selatan

Kabupaten Kulon Progo yang beribu kota di Wates memiliki luas wilayah 58.627,50 ha (586,28 km<sup>2</sup>) terdiri dari 12 kecamatan, 1 kelurahan, 87 desa dan 930 pedukuhan. Jumlah Penduduk Kabupaten Kulon Progo menurut registrasi pertengahan tahun 2011 sebesar 455.689 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki

221.567 jiwa (48,84 persen) dan penduduk perempuan sebesar 51,12 persen atau 233.122 jiwa.

Kondisi geografi Kabupaten Kulon Progo terdiri atas bagian utara merupakan dataran tinggi/perbukitan Menoreh dengan ketinggian antara 500 - 1.000 meter dari permukaan laut meliputi Kecamatan Girimulyo dan Kecamatan Kokap. Bagian tengah merupakan daerah perbukitan dengan ketinggian antara 100 m sampai dengan 500 meter dari permukaan air laut meliputi Kecamatan Nanggulan, Sentolo, Pengasih dan sebagian Kecamatan Lendah. Bagian selatan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 0 sampai dengan 100 meter dari permukaan air laut meliputi Kecamatan Temon, Wates, Panjatan, Galur dan sebagian Kecamatan Lendah.

Kabupaten Kulon Progo membentuk organisasi perangkat daerah dengan mendasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, meliputi :

- a. Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 2 Tahun 2008
- b. Dua belas Dinas Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 3 Tahun 2008
- c. Sepuluh Lembaga Teknis Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 4 Tahun 2008
- d. Dua puluh Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 5 Tahun 2008

- e. Dua belas kecamatan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2008

Sedangkan Organisasi perangkat daerah yang belum mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 adalah Kantor Pelayanan Terpadu yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007.

## **2. Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo**

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 12 Tahun 2000 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah.

- a. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007 Kantor Pelayanan Terpadu merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang memiliki fungsi di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menggunakan sistem satu pintu. Kantor Pelayanan Terpadu dipimpin oleh Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sedangkan tugas pokok Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo adalah sebagai berikut :

- 1) melaksanakan penyusunan evaluasi dan informasi

- 2) menyelenggarakan administrasi pelayanan
- 3) melaksanakan survei
- 4) melaksanakan kegiatan ketatausahaan

**b. Jenis Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 56 Tahun 2008, jenis pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu terdiri dari :

- 1) Izin Kursus
- 2) Izin Penyelenggaraan Pelelangan Ikan
- 3) Izin Usaha Penggilingan Padi
- 4) Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- 5) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 6) Izin Lembaga Pelatihan Kerja (Izin LPK);
- 7) Izin Penambahan Program Pelatihan Kerja
- 8) Izin Usaha Perdagangan (IUP)
- 9) Tanda Daftar Gudang (TDG)
- 10) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
  - a) Keterangan Daftar Perusahaan
- 11) Izin Usaha Industri (IUI)
- 12) Tanda Daftar Industri (TDI)
- 13) Izin Perluasan Industri (IPI)
- 14) Kuasa Pertambangan Golongan A dan B :
  - a) Kuasa Pertambangan Penyelidikan Umum,

15) Izin Pertambangan Daerah Golongan C, meliputi :

- a) Izin Pertambangan Daerah Penyelidikan Umum
- b) Izin Pertambangan Daerah Eksplorasi
- c) Izin Pertambangan Daerah Eksploitasi
- d) Izin Pertambangan Daerah dengan Menggunakan Bahan Peledak
- e) Izin Pertambangan Daerah Pengangkutan dan Penjualan
- f) Izin Pertambangan Daerah Pengolahan/Pemurnian

16) Izin Pertambangan Rakyat, meliputi :

- a) Izin Pertambangan Rakyat Eksploitasi
- b) Izin Pertambangan Rakyat Pengolahan/Pemurnian

17) Izin Pemanfaatan Air Tanah, meliputi :

- a) Izin Pemanfaatan Air Tanah Pengeboran Eksplorasi Air Tanah
- b) Izin Pemanfaatan Air Tanah Pengeboran Eksploitasi
- c) Izin Pemanfaatan Air Tanah Penurapan Mata Air
- d) Izin Pemanfaatan Air Tanah Pengambilan Air Tanah

18) Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum, terdiri dari :

- a) Pemandian Alam
- b) Kolam Pemancingan
- c) Taman Rekreasi/Taman Rekreasi Keliling
- d) Gelanggang Renang
- e) Fasilitas Wisata Tirta

- f) Pusat Kesehatan dan Kebugaran/Sarana dan Fasilitas Olah Raga
- g) Balai Pertemuan Umum
- h) Teater/Panggung Terbuka/Tertutup
- i) Bioskop
- j) Rumah Billiard
- k) Diskotik/Karaoke/Pub/*Nightclub* (Klub Malam)
- l) Permainan Ketangkasan
- m) Padang Golf
- n) Persewaan Audio Visual
- o) Sarana Fasilitas Musik
- p) Salon/Tukang Cukur

19) Izin Pelayanan Kesehatan meliputi :

- a) Pelayanan Medik Dasar; terdiri dari:
  - (1) Praktik Perawat
  - (2) Praktik Perawat Gigi
  - (3) Praktik Bidan
  - (4) Praktik Refraksionis Optisien (Tenaga Ahli Optik)
  - (5) Praktik Fisioterapis
  - (6) Balai Pengobatan
  - (7) Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA)
  - (8) Rumah Bersalin

- b) Pelayanan Medik Spesialis, terdiri dari :
- (1) Rumah Sakit Umum (RSU)
  - (2) Rumah Sakit Khusus
- c) Pelayanan Kesehatan Swasta Bidang Penunjang Medik, terdiri dari :
- (1) Laboratorium Kesehatan
  - (2) Apotek
  - (3) Pedagang Eceran Obat
  - (4) Optikal
  - (5) Pemberantasan Hama (*Pest Control*)
- d) Izin Pelayanan Kesehatan Swasta Bidang Pengobatan Tradisional, terdiri dari :
- (1) Izin Akupunturis
  - (2) Izin Bong Supit
  - (3) Izin Tabib
  - (4) Izin Sinshe
  - (5) Surat Keterangan Terdaftar Dukun Bayi/Dukun Beranak
  - (6) Surat Keterangan Terdaftar Pengobat Tradisional (Batra)  
Patah Tulang
  - (7) Surat Keterangan Terdaftar Pengobat Tradisional (Batra)  
Pangur Gigi

(8) Surat Keterangan Terdaftar Pengobat Tradisional (Batra)

Pijat

(9) Surat Keterangan Terdaftar Pengobat Tradisional (Batra)

Tenaga Dalam

(10) Surat Keterangan Terdaftar Pengobat Tradisional (Batra)

Tukang Jamu

(11) Surat Keterangan Terdaftar Pengobat Tradisional (Batra)

Ramuan

(12) Surat Keterangan Terdaftar Pengobat Tradisional (Batra)

Spiritual

(13) Surat Keterangan Terdaftar Pengobat Tradisional (Batra)

Paranormal

20) Izin Bidang Perhubungan, meliputi :

- a) Izin Usaha Angkutan Umum
- b) Izin Trayek Tetap
- c) Kartu Pengawasan
- d) Izin Trayek Insidentil
- e) Izin Perparkiran

21) Izin Lokasi

22) Izin Penelitian/Riset

23) Izin Penyelenggaraan Reklame

24) Izin Penggunaan Kios



25) Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

26) Izin Gangguan (HO)

27) Perizinan penanaman modal, meliputi :

- a) Pendaftaran Penanaman Modal
- b) Izin Prinsip Penanaman Modal
- c) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
- d) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
- e) Izin Usaha, Izin Usaha Perluasan, Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (*merger*) dan Izin Usaha Perubahan

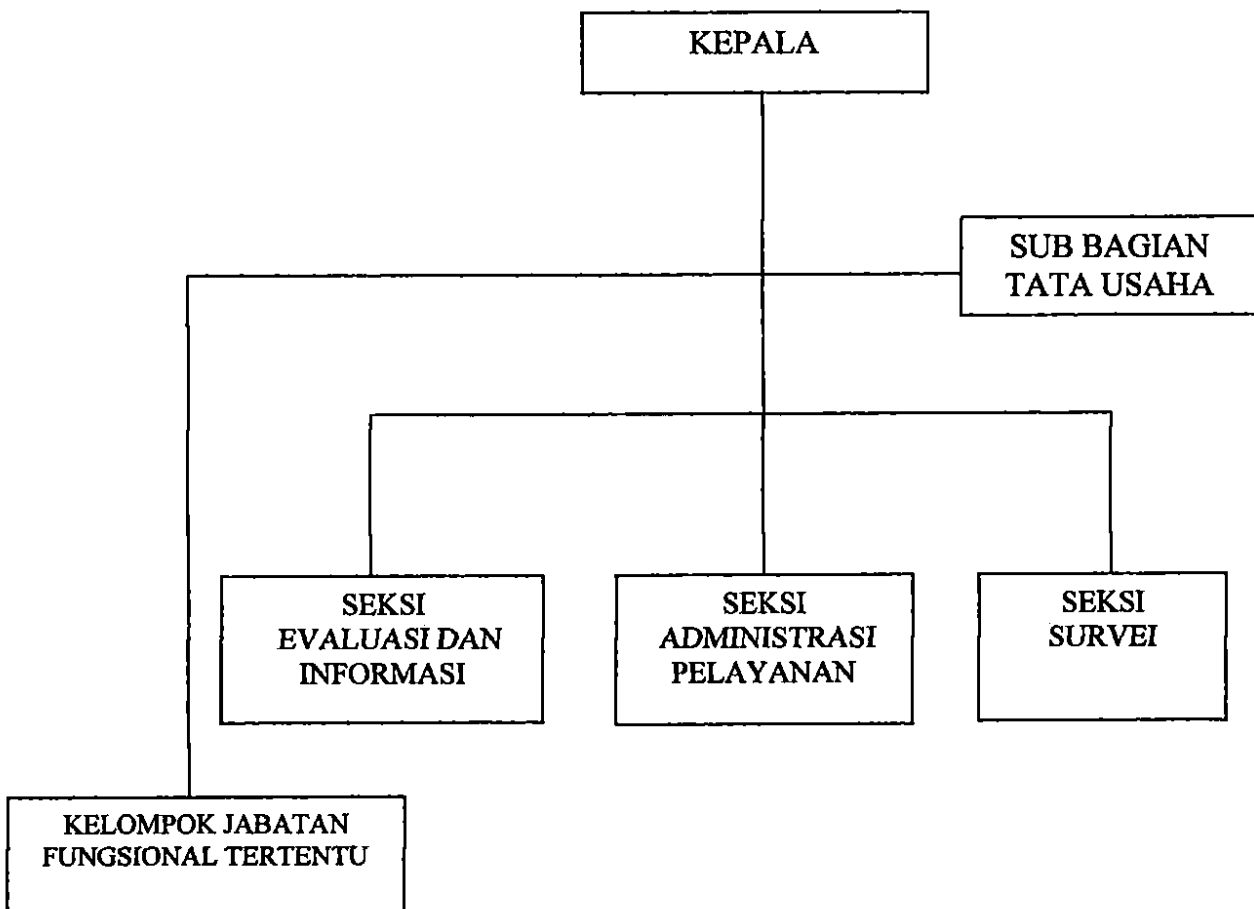
c. Struktur Organisasi

1) Susunan organisasi Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007 terdiri dari :

- a) Kepala
- b) Sub Bagian Tata Usaha
- c) Seksi Evaluasi dan Informasi
- d) Seksi Administrasi Pelayanan
- e) Seksi Survei
- f) Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu

**Bagan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon**

**Progo sebagai berikut :**



Sumber : Lampiran Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007

Gambar 4.1

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO**

2) Uraian Tugas

Berdasarkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 57 Tahun 2007 tentang Uraian Tugas Pada Unsur Organisasi Terendah Kantor Pelayanan Terpadu adalah sebagai berikut :

- a) Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program kerja, urusan rumah tangga, perlengkapan, ketatausahaan, keputakaan, administrasi kepegawaian dan menyelenggarakan administrasi keuangan serta laporan
- b) Seksi Evaluasi dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan evaluasi, penyajian data dan informasi, serta pelayanan pengaduan
- c) Seksi Administrasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penerimaan, pemrosesan dan penerbitan perizinan
- d) Seksi Survei mempunyai tugas melaksanakan peninjauan lokasi
- e) Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Pelayanan Terpadu sesuai keahlian dan kebutuhan

d. Visi dan Misi

Visi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo adalah terciptanya pelayanan perizinan prima untuk mewujudkan kulon progo masa depan investasi. Untuk mencapai visi dimaksud dirumuskan misi sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang mudah, cepat, tepat dan pasti
- 2) Mengembangkan potensi dan peluang investasi daerah, terutama yang bertumpu pada sumber daya lokal

- 3) Meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Berdasarkan visi dan misi Kantor Pelayanan Terpadu tersebut di atas maka ditetapkan tujuan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktifitas kelembagaan dalam rangka mewujudkan optimalisasi kinerja pelayanan.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang perizinan.
- 4) Mengembangkan koordinasi dan kerjasama untuk mewujudkan pelayanan prima.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Hasil Studi Dokumentasi**

#### **a. Data Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Pelayanan Terpadu**

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ditempatkan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sebanyak 20 orang terdiri atas 1 orang eselon III A, 4 orang eselon IV A dan 15 orang adalah JFU. Sedangkan untuk golongan IV sebanyak 1 orang, golongan III sebanyak 14 orang, golongan II sebanyak 4 orang dan golongan I sebanyak 1 orang. Adapun data PNS pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tertuang dalam tabel berikut :

**TABEL 4.1**  
**DATA PNS PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU**  
**KABUPATEN KULON PROGO**

No	Nama	Pangkat/ Gol	Pendidikan	Diklat Teknis
1	2	3	4	5
1	Drs. L Bowo Pristianto	IV/b	S1	BKPM
2	Rubiyah SPd	III/d	S1	-
3	Arif Martono, Ssi, M.Si	III/d	S2	Pelayanan Prima
4	Gandung Widiwibowo,SE	III/d	S1	-
5	Ridnari, SE	III/c	S1	SPIPISE, PTSP
6	Susilo SIP,M.Si	III/c	S2	BKPM
7	Supriyo	III/b	SLTA	-
8	Slamet Supomo	III/b	SLTA	-
9	Ami Desambarti	III/b	SLTA	-
10	Pur Muryono	III/b	SLTA	-
11	Sugiarto	III/a	SLTA	-
12	Sumarsinah	III/a	SLTA	-
13	Restu Dewandaru, SE	III/a	S1	PTSP, SPIPISE
14	Atmi Purbajati	III/a	SLTA	-
15	Dwi Santoso, A.Md	III/a	D III	-
16	Sugito	II/c	SLTP	-
17	F. Endah Sulistiani,A.Md	II/c	D III	PTSP
18	H. Bayu Tantular, A.Md	II/c	D III	-
19	Sulyani	II/b	SLTA	-
20	Emilia Thiwe	I/d	SLTP	-

Sumber Data : Kantor Pelayanan Terpadu kabupaten Kulon Progo

**b. Jumlah Kebutuhan Pegawai**

Kebutuhan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berdasarkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 74 Tahun 2010 tentang Analisis Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional Umum pada Pemerintah Daerah adalah 25 pegawai dengan kualifikasi sebagai berikut :

**TABEL 4.2**  
**DATA KEBUTUHAN PNS PADA KANTOR PELAYANAN**  
**TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**

No	Jabatan	Gol	Pendidikan	Diklat Teknis	Jumlah
1	2	3	4	5	6
1	Kepala	IVa - IVb	S1-S2 Hukum, Sospol, Ekonomi	Pelayanan Prima, Manajemen Pemerintahan	1
2	Kasubag TU	IIIc-III d	S1-S2 Hukum, Sospol, Ekonomi	Pelayanan Prima, Kehumasan, TI Manajemen Perkantoran	1
3	Kepala Seksi Evaluasi dan Informasi	IIIc-III d	S1-S2 Hukum, Sospol, Ekonomi	Pelayanan Prima, Kehumasan, TI, Bhs Inggris	1
4	Kepala Seksi Administrasi Pelayanan	IIIc-III d	S1-S2 Hukum, Sospol, Ekonomi	Pelayanan Prima, Kehumasan, TI, Bhs Inggris	1
5	Kepala Seksi Survey	IIIc-III d	S1-S2 Hukum, Sospol, Ekonomi	Pelayanan Prima, Kehumasan TI, Bahasa Inggris	1
6	Penyusun Program dan Laporan	IIIa-III d	S1-S2 Hukum , Sospol, Ekonomi	Perencanaan, Adm perkantoran, TI	1
7	Pengadministrasi Umum dan Barang	IIa-III d	SMA, SMK Bisnis, Manajemen, S1 Sospol, Hukum, Ekonomi	Manajemen Perkantoran Bendaharawan, Kearsipan, TI,	2
8	Pengadministrasi Keuangan	IIa-III d	SMA, SMK Bisnis, Manajemen, S1 Ekonomi	Bendaharawan, Manajemen Perkantoran, TI	3
9	Pengadministrasi Kepegawaian	IIa-III d	SMA, SMK Bisnis, Manajemen, S1 Sospol, Hukum	Kepegawaian, Manajemen Perkantoran, TI	1
10	Pengumpul dan Pengolah Data Evaluasi	IIa-III d	SMA, SMK Bisnis, Manajemen, S1 Sospol, Hukum	Pelayanan Prima, Manajemen Perkantoran, TI	2
11	Penyusun dan Pengolah Bahan Evaluasi Informasi	IIIa-III d	S1-S2 Hukum, Sospol, Ekonomi	Pelayanan Prima, Manajemen Perakantoran, TI	1

Lanjutan tabel 4.2

1	2	3	4	5	6
12	Petugas Loker Penerima dan pengambilan	IIa-IIIId	SMA, SMK dan S1 semua jurusan	Pelayanan Prima, Manajemen Perakantoran, TI	1
13	Pengadministrasi Perizinan	IIa-IIIId	SMA, SMK dan S1 jurusan terkait perizinan	Pelayanan Prima, Manajemen Perakantoran, TI	6
14	Penyiap dan Pengolah Bahan Perizinan	IIIa-IIIId	S1-S2 Hukum, Sospol, Ekonomi	Pelayanan Prima, Manajemen Perakantoran, TI	1
15	Penyiap Data Survey	IIIa-IIIId	S1-S2 jurusan terkait perizinan	Pelayanan Prima, Manajemen Perakantoran, TI	1
16	Pengumpul dan Pengolah Data survey	IIIa-IIIId	SMA, SMK Bisnis, dan Manajemen,	Pelayanan Prima, Manajemen Perakantoran, TI	1
Jumlah Kebutuhan Pegawai					25

Sumber: Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 74 Tahun 2010

- c. Jumlah anggaran yang dialokasikan pada Kantor Pelayanan Terpadu dari Tahun Anggaran 2010 sampai dengan Tahun Anggaran 2012 adalah sebagai berikut :

**TABEL 4.3**  
**ANGGARAN KANTOR PELAYANAN TERPADU**  
**KABUPATEN KULON PROGO**

No	Tahun Anggaran	Usulan Anggaran (Rp)	disetujui (Rp)
1	APBD TA 2010	422.588540	346.846.000
2	APBD TA 2011	439.563.880	369.086.150
3	APBD TA 2012	360.850.105	304.619.150

Sumber Data : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

## d. Rencana kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

Tahun Anggaran 2011, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.4

**RENCANA KEGIATAN KANTOR PELAYANAN TERPADU  
TAHUN ANGGARAN 2011**

<b>PROGRAM PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA APARATUR</b>				
No	Kegiatan	Output	Anggaran (Rp)	Target
1	Pengadaan peralatan kantor	Tersedianya peralatan berupa komputer PC, Jaringan touchscreen, SMS gateway	53,020,000.-	3 unit, 1 paket
2.	Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas	Terpeliharanya kendaraan dinas	40,072,000.-	5 unit
<b>PROGRAM OPTIMALISASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI</b>				
No	Kegiatan	Output	Anggaran (Rp)	Target
1	Pemeliharaan SIM layanan perizinan	Terselenggaranya layanan SIM perizinan	6,980,000.-	12 bulan
<b>PROGRAM MENGINTENSIFKAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>				
No	Kegiatan	Output	Anggaran (Rp)	Target
1	Peningkatan pelayanan perizinan melalui manajemen aduan	Terlaksananya pembentukan unit khusus penanganan pengaduan masyarakat	13,200,000.-	1 kali
<b>PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN</b>				
No	Kegiatan	Output	Anggaran (Rp)	Target
1	Sosialisasi kebijakan pelayanan perizinan	Terlaksananya sosialisasi penyelenggaraan perizinan	7,765,600.-	1 kali
2.	Koordinasi pelayanan administrasi perizinan	Terwujudnya evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan perizinan	24,489,900.-	12 bulan
3	Pelaksanaan koordinasi dan penelitian lapangan	Terlaksananya koordinasi dan peningkatan layanan perizinan	132,690,100.-	28 bidang izin

Sumber data : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo



- e. Realisasi program kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun Anggaran 2011, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.5

**REALISASI KEGIATAN KANTOR PELAYANAN TERPADU  
KABUPATEN KULON PROGO TAHUN ANGGARAN 2011**

PROGRAM PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA APARATUR				
No	Kegiatan	Output	Realisasi	
			Anggaran (Rp)	Kegiatan
1.	Pengadaan peralatan kantor	Tersedianya peralatan berupa komputer PC, Jaringan touchscreen, SMS gateway	53,020,000.-	3 unit, 1 paket  100 %
2.	Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas	Terpeliharanya kendaraan dinas	40,072,000.-	5 unit  100 %
PROGRAM OPTIMALISASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI				
No	Kegiatan	Output	Realisasi	
			Anggaran (Rp)	Kegiatan
1	Pemeliharaan SIM layanan perizinan	Terselenggaranya layanan SIM perizinan	6,980,000.-	12 bulan 100 %
PROGRAM MENGINTENSIFKAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT				
No	Kegiatan	Output	Realisasi	
			Anggaran (Rp)	Kegiatan
1	Peningkatan pelayanan perizinan melalui manajemen aduan	Terlaksananya pembentukan unit khusus penanganan pengaduan masyarakat	13,200,000.-	1 kali  100 %
PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN				
No	Kegiatan	Output	Realisasi	
			Anggaran (Rp)	Kegiatan
1	Sosialisasi kebijakan pelayanan perizinan	Terlaksananya sosialisasi penyelenggaraan perizinan	7,765,600.-	1 kali  100 %
2.	Koordinasi pelayanan administrasi perizinan	Terwujudnya evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan perizinan	24,489,900.-	12 bulan  100 %
3	Pelaksanaan koordinasi dan penelitian lapangan	Terlaksananya koordinasi dan peningkatan layanan perizinan	132,690,100.-	28 bidang ijin 100 %

Sumber data : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

f. Mekanisme Pelayanan

Mekanisme pelayanan pada Kantor pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tertuang dalam Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 56 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu adalah sebagai berikut :

- 1) Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dengan mengisi formulir yang telah disediakan sesuai dengan jenis Izin yang diajukan disertai dengan persyaratan lainnya secara benar dan lengkap kemudian diserahkan ke loket penerima untuk diteliti kebenaran dan kelengkapannya.
- 2) Permohonan dan persyaratan yang belum lengkap dan/atau belum benar, dikembalikan kepada pemohon oleh petugas loket penerima untuk dilengkapi dan atau dibenarkan.
- 3) Permohonan dan persyaratan yang sudah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima dan perkiraan perhitungan biaya untuk disampaikan kepada Pemohon melalui loket pengambilan.
- 4) Untuk menentukan permohonan diterima atau ditolak, dapat dilakukan survey pencocokan data dengan keadaan lapangan yang dilakukan oleh tim.

- 5) Berdasarkan hasil survey tim memberikan pertimbangan teknis kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu, atas diterima atau ditolaknya permohonan izin.
- 6) Permohonan yang diterima diterbitkan Surat Izin, dan bagi perizinan yang ada Retribusinya dibuatkan perhitungan biaya untuk diserahkan kepada pemohon melalui Loker Pengambilan.
- 7) Berdasarkan perhitungan biaya, pemohon membayar Retribusi melalui Loker Pembayaran/Kasir dan selanjutnya pemohon mengambil Surat Izin/Keputusan dengan menunjukkan kuitansi pembayaran melalui Loker Pengambilan.
- 8) Permohonan izin yang tidak memenuhi persyaratan/tidak sesuai ketentuan, dikembalikan berkas permohonannya yang disertai Surat Penolakan dari Kantor Pelayanan Terpadu.
- 9) Surat Penolakan beserta berkas permohonan disampaikan ke pemohon paling lambat 1 (satu) minggu setelah survey.
- 10) Kantor Pelayanan Terpadu wajib menyampaikan tembusan Surat Izin atau Surat Penolakan kepada Instansi teknis terkait paling lambat 1 (satu) minggu setelah Surat Izin atau Surat Penolakan diterbitkan.

**g. Mekanisme Pengaduan**

Tata cara pengaduan apabila ada penerima pelayanan yang dirugikan oleh penyelenggara pelayanan pada Kantor pelayanan Terpadu

Kabupaten Kulon Progo tertuang dalam Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 56 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu adalah sebagai berikut :

- 1) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu dengan disertai identitas yang jelas;
  - 2) Kantor Pelayanan Terpadu wajib menanggapi setiap aduan paling lambat 1 (satu) minggu sejak aduan diterima.
  - 3) Pengaduan pelayanan disampaikan secara langsung, melalui telepon, surat, email, *web site*, dan/atau *short message service* (SMS).
  - 4) Pengaduan yang disampaikan secara langsung disampaikan melalui petugas loket pengaduan dan informasi.
  - 5) Pengaduan menggunakan telepon, surat, email, *web site*, dan/atau SMS disampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.
- h. Data regulasi yang telah kadaluwarsa.

Dari hasil penelitian ditemukan beberapa regulasi yang telah ketinggalan zaman (*out to date*) akibat dari adanya perubahan regulasi di tingkat pusat dan belum ditindaklanjuti dengan perubahan regulasi di tingkat daerah yaitu :

- 1) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 16 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum (RHU).
- 2) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 17 Tahun 2003 tentang Retribusi Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum (RHU).
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 2 Tahun 2007 tentang Izin Usaha Perdagangan dan Retribusinya
- 4) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 4 Tahun 2007 tentang TDP dan Biaya Administrasinya.
- 5) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 5 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) dan Retribusinya.
- 6) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 13 Tahun 2002 tentang Izin Pelayanan Kesehatan Swasta.
- 7) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 14 Tahun 2002 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Swasta.
- 8) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 15/2002 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi.
- 9) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 16 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Usaha Jasa Konstruksi.

## 2. Hasil Penyebaran Kuesioner

Kuesioner diberikan kepada 50 responden penerima pelayanan yang berkunjung ke Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penerima pelayanan yang diukur dengan kualitas *output* yang dihasilkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu. Adapun daftar kuesioner untuk responden penerima pelayanan meliputi 14 unsur pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran 1. Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh data responden dengan jenis pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.6

### DATA RESPONDEN MENURUT JENIS PERIZINAN

No.	Jumlah Responden	Jenis Perizinan yang dimohon
1	3	Izin Mendirikan Bangunan
2	10	Izin Tempat Usaha
3	10	Izin Usaha Perdagangan
4	8	Tanda Daftar Perusahaan
5	2	Izin Pertambangan
6	1	Izin Apotik
7	1	Izin Lokasi
8	1	Izin Klinik
9	14	Izin Penelitian
	50	

Sumber : Data yang sudah diolah

Hasil pengumpulan jawaban kuesioner dari 50 responden penerima pelayanan ditabulasikan sehingga diperoleh data yang dirangkum sebagaimana tercantum dalam lampiran 4. Dari 14 unsur pelayanan diperoleh nilai rata-rata yang dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.7

**HASIL TABULASI DATA RESPONDEN PENERIMA PELAYANAN**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA (NRR)	NRR Tertimbang
1	Prosedur pelayanan	3.06	0.217
2	Persyaratan pelayanan	3.00	0.213
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.08	0.218
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.98	0.211
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.06	0.217
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.04	0.215
7	Kecepatan pelayanan	2.96	0.210
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.10	0.220
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.14	0.222
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.04	0.215
11	Kepastian biaya pelayanan	3.00	0.213
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.04	0.215
13	Kenyamanan lingkungan	2.60	0.184
14	Keamanan pelayanan	2.92	0.207
Jumlah NRR Tertimbang =			2.983

Sumber Data : Data yang sudah diolah

Dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari 14 unsur pelayanan terdapat 4 unsur pelayanan yaitu kenyamanan, keamanan, kecepatan dan kedisiplinan petugas yang belum efektif dan perlu mendapatkan perhatian karena mendapatkan nilai rata-rata dibawah 3,00. Sedangkan 10 unsur pelayanan yang lain telah efektif karena memperoleh nilai rata 3,00 sampai dengan 3,14.

Untuk menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat maka nilai rata-rata (NRR) setiap unsur pelayanan dikalikan dengan bobot per unsur yaitu 1/14 (0,071) sehingga menghasilkan nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) setiap unsur pelayanan. Selanjutnya jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang 2,983 dikalikan nilai dasar (25) sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah  $2,983 \times 25 = 74,59$

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo maka jumlah nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 74,59 (tujuh puluh empat koma lima puluh sembilan) dapat dilihat dalam interval indeks kepuasan masyarakat pada tabel 3.1. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa kualitas *output* pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam katagori baik.

### **3. Hasil Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada 8 responden yaitu 4 responden penyelenggara pelayanan dan 4 responden pengambil kebijakan, dari tanggal 18 sampai dengan 23 April 2012. Wawancara kepada penyelenggara pelayanan bertujuan untuk mengetahui persepsi penyelenggara pelayanan melalui tingkat ketercapaian program kegiatan yang direncanakan. Wawancara kepada pengambil kebijakan bertujuan untuk mengetahui persepsi pengambil kebijakan melalui tingkat kesesuaian antara alokasi sumber daya organisasi dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut :



a. Ketercapaian Program Kegiatan dan Proses Pelayanan

Untuk mengetahui tingkat ketercapaian pelaksanaan program dan kegiatan yang telah direncanakan, dari hasil wawancara dengan responden nomor 7 tanggal 18 April 2012 disebutkan bahwa, program kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun Anggaran 2011 sebagai berikut :

- 1) Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur meliputi kegiatan :
  - a) Pengadaan peralatan kantor (komputer, jaringan touchscrren dan SMS gateway masing-masing 1 unit) dan
  - b) Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional (1 unit roda 4 dan 4 unit roda 2
- 2) Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dengan kegiatan :
  - a) Pemeliharaan SIM layanan perizinan selama 12 bulan
- 3) Program mengintensifkan penanganan pengaduan masyarakat dengan kegiatan :
  - a) Peningkatan pelayanan perizinan melalui manajemen aduan
- 4) Program peningkatan pelayanan perizinan meliputi kegiatan :
  - a) Sosialisasi kebijakan pelayanan perizinan 1 kali
  - b) Koordinasi pelayanan administrasi pelayanan perizinan selama 12 bulan
  - c) Pelaksanaan koordinasi dan penelitian lapangan semua bidang perizinan

Selanjutnya menurut responden nomor 7 dijelaskan bahwa sebanyak 7 program kegiatan yang direncanakan dapat tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan sebesar 100 % pada akhir tahun anggaran 2011. Namun karena keterbatasan plafon anggaran maka program kegiatan yang direncanakan pada tahun anggaran 2011 belum dapat mencakup kebutuhan yang diperlukan oleh kantor pelayanan terpadu.

Mengenai proses pelayanan berdasarkan hasil wawancara dengan responden nomor 8 tanggal 18 April 2012 disebutkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan pola pelayanan terpadu satu pintu karena ada beberapa jenis perizinan yang melibatkan instansi teknis masih diperlukan rekomendasi teknis dari instansi terkait, sehingga diperlukan waktu untuk mengkoordinasikan administrasi pelayanan dan survey di lapangan.

Kendala paling sulit menurut hasil wawancara dengan responden nomor 8 pada tanggal 18 April 2012 adalah pelaksanaan koordinasi dengan instansi teknis. Sampai saat ini pelaksanaan koordinasi belum solid terutama koordinasi dengan instansi vertikal baik provinsi maupun dengan pusat.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa tingkat pencapaian program kegiatan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tercapai sebesar 100 %, namun program kegiatan tersebut belum dapat mencakup kebutuhan riil dari Kantor Pelayanan Terpadu. Disamping itu proses pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan pola pelayanan terpadu satu pintu.

b. Kesesuaian Alokasi Sumber Daya Organisasi

1) Aspek Kelembagaan

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 1 tanggal 23 April 2012 disebutkan bahwa, struktur organisasi yang ada saat ini belum memadai untuk menjalankan pola pelayanan terpadu satu pintu. Guna lebih memantapkan koordinasi perlu dilakukan penguatan kelembagaan untuk menyeimbangkan eselonisasi dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya

2) Aspek Sumber daya Manusia

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 3 tanggal 19 April 2012 disebutkan bahwa, pemenuhan pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu belum sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 74 Tahun 2010 tentang Analisis Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional Umum pada Pemerintah Daerah. Sampai saat ini jumlah kebutuhan pegawai yang belum terpenuhi penyusun program dan laporan, pengumpul dan pengolah data evaluasi, penyiap dan pengolah bahan perizinan, penyiap data survey dan pengadministrasi perizinan.

3) Aspek Anggaran

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 2 tanggal 19 April 2012 disebutkan bahwa, anggaran yang dialokasikan untuk Kantor Pelayanan Terpadu belum sesuai dengan yang diusulkan. pemenuhan alokasi anggaran untuk Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari

tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 rata-rata sebesar 83,49% dari jumlah yang diusulkan.

### 3) Aspek Sarana Prasarana

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 7 tanggal 18 April 2012 disebutkan bahwa sarana prasarana pelayanan yang ada jauh dari memadai sehingga belum sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan, seperti gedung kantor, kendaraan operasional maupun sarana kerja yang lain

### 3) Aspek Regulasi

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 4 tanggal 23 April 2012 disebutkan bahwa beberapa regulasi yang ada saat ini telah ketinggalan zaman, karena beberapa perubahan regulasi di tingkat pusat dan belum ditindaklanjuti oleh pemerintah kabupaten seperti bidang kepariwisataan, perdagangan, pertambangan, jasa konstruksi, kesehatan dan perikanan

Dari hasil wawancara diketahui bahwa alokasi sumber daya organisasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

## 4. Hasil observasi

Observasi dilakukan langsung pada obyek penelitian pada tanggal 24 April sampai dengan 1 Mei 2011. Observasi ini bertujuan untuk melengkapi data hasil kuesioner maupun hasil wawancara sehingga diperoleh gambaran

yang lebih lengkap terkait dengan persepsi penerima pelayanan, persepsi penyelenggara pelayanan dan persepsi pengambil kebijakan.

Hasil observasi terhadap kondisi sarana dan prasarana pelayanan pada tanggal 24 April 2012 diperoleh gambaran sebagai berikut :

- a. Gedung tidak representatif
- b. Areal parkir belum memadai
- c. Ruang tunggu sempit
- d. Sarana teknologi informasi belum memadai
- e. Toilet untuk penerima pelayanan belum ada
- f. Ruang informasi dan pengaduan belum ada
- g. Belum ada pemisahan antara *front-office* dan *back-office*

Dari hasil observasi tersebut terlihat bahwa sarana prasarana pelayanan yang ada jauh dari memadai sehingga belum sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan.

Hasil observasi terhadap proses pelayanan dari tanggal 24 April sampai dengan 1 Mei 2011 diperoleh gambaran sebagai berikut :

- a. Pelayanan Izin Penelitian
  - 1) Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan mengisi formulir yang telah disediakan kemudian diserahkan ke loket penerima dengan dilampiri surat pengantar dari lembaga dan proposal usulan penelitian

- 2) Permohonan dan persyaratan yang sudah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima
- 3) Surat Izin penelitian dan diserahkan kepada pemohon melalui Loker Pengambilan

b. Pelayanan Izin Lokasi

- 1) Pemohon mengajukan permohonan Izin Lokasi kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dengan mengisi formulir yang telah disediakan dan dilampiri persyaratan lainnya kemudian diserahkan ke loket penerima
- 2) Permohonan dan persyaratan yang sudah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima dan perkiraan perhitungan biaya
- 3) Permohonan dan persyaratan yang sudah lengkap disampaikan ke Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten untuk dimintakan rekomendasi teknis.
- 4) Berdasarkan hasil rekomendasi dari BPN, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu, menyampaikan kepada bupati untuk menandatangani Izin Lokasi
- 5) Setelah Izin Lokasi ditandatangani oleh Bupati maka pemohon mengambil Izin Lokasi di loket pengambilan dengan menunjukkan kuitansi pembayaran

c. Izin Pertambangan Golongan C

- 1) Pemohon mengajukan permohonan Izin Pertambangan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dengan mengisi formulir yang telah disediakan dan dilampiri persyaratan lainnya kemudian diserahkan ke loket penerima
- 2) Permohonan dan persyaratan yang sudah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima dan perkiraan perhitungan biaya
- 3) Berkas Permohonan dan persyaratan Izin Pertambangan yang sudah lengkap tersebut disampaikan kepada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Energi Sumber daya Mineral untuk mendapatkan rekomendasi teknis
- 4) Untuk Pertambangan di kawasan sungai yang merupakan kewenangan pemerintah pusat rekomendasi teknis diberikan oleh Balai Besar Serayu Opak Kementerian Pekerjaan Umum.
- 5) Setelah adanya rekomendasi dari instansi teknis Kepala Kantor Pelayanan Terpadu menerbitkan izin pertambangan
- 6) Pemohon mengambil izin di loket pengambilan dengan menunjukkan kuitansi pembayaran

Dari hasil observasi tersebut terlihat bahwa pola pelayanan terpadu satu pintu belum dapat diterapkan secara konsisten. Sebagai contoh kepala kantor pelayanan terpadu tidak berwenang menandatangani penerbitan izin lokasi karena kewenangan penandatanganan masih berada pada Bupati. Rekomendasi

teknis dalam penerbitan perizinan masih menjadi kewenangan multak dari instansi teknis baik instansi vertikal maupun instansi pemerintah daerah.

### **C. Pembahasan**

Suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi itu dapat mewujudkan tujuan organisasi sesuai dengan yang telah direncanakan. Mengukur efektivitas organisasi pelayan publik bukanlah suatu persoalan yang sangat sederhana karena efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan cenderung tergantung pada siapa yang menilai dan kerangka acuan apa yang dipakainya (Steers, 1985).

Kantor Pelayanan Terpadu sebagai struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik dan merupakan level yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Efektivitas peran dan fungsi dari struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian yang sangat menentukan dari citra pemerintah yang dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini efektivitas akan diukur dari kualitas *out put* pelayanan, ketercapaian sasaran/target kegiatan, dan kesesuaian antara sumber daya yang ada dengan kebijakan yang telah ditetapkan yang dilihat dari persepsi penerima pelayanan, persepsi penyelenggara pelayanan dan persepsi pengambil kebijakan.

#### **1. Persepsi Penerima Pelayanan**

Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut di atas menunjukkan bahwa efektivitas peran dan fungsi kantor pelayanan terpadu dari persepsi penerima



pelayanan secara kumulatif telah berjalan efektif. Namun untuk mencapai tingkat pelayanan prima (*service excellence*) masih diperlukan adanya penyempurnaan dan optimalisasi beberapa unsur pelayanan.

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 14 unsur pelayanan nilai rata-rata tertinggi terdapat dalam unsur kesopanan dan keramahan petugas yaitu mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,14. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan peneliti ketika berada di obyek penelitian, terkesan bahwa sikap para penyelenggara pelayanan menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada penerima pelayanan.

Sedangkan nilai rata-rata tertinggi peringkat ke dua terletak pada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara memberikan akses yang sama kepada semua lapisan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan tidak ada praktek diskriminasi.

Nilai rata-rata terendah terletak pada unsur kenyamanan lingkungan pelayanan yaitu sebesar 2,60. Kondisi yang kurang nyaman ini terlihat dari hasil observasi peneliti pada tanggal 24 April 2012 yang menunjukkan bahwa sarana prasarana yang ada pada kantor pelayanan terpadu sangat tidak memadai antara lain : kurangnya fasilitas parkir, ruang tunggu sempit, tidak ada fasilitas toilet untuk penerima pelayanan dan sebagainya. Dari hasil wawancara kami dengan responden nomor 7 pada tanggal 18 April 2012 disebutkan bahwa sampai saat ini sarana prasarana pelayanan yang ada, jauh dari memadai sehingga belum

sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan, seperti gedung kantor, kendaraan operasional maupun sarana kerja yang lain.

Nilai rata-rata terendah peringkat kedua terdapat pada unsur keamanan pelayanan dengan nilai rata-rata 2.92. Hal ini menunjukkan bahwa penerima pelayanan belum terbebas dari resiko bahaya atau rasa khawatir pada saat menerima pelayanan. Dari hasil pengamatan peneliti terlihat bahwa tidak ada petugas keamanan yang bertugas menjaga kendaraan penerima pelayanan. Hal ini menjadi salah satu penyebab penerima pelayanan merasa rasa was-was/khawatir terjadi sesuatu atas kendaraan atau barang lain yang ditinggalkan di tempat parkir.

Unsur pelayanan lain yang perlu mendapatkan perhatian adalah adalah kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,96. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi penerima pelayanan melihat bahwa dimensi waktu untuk menyelesaikan pelayanan belum sesuai dengan aspirasi penerima pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden nomor 8 pada tanggal 18 April 2012 disebutkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan pola pelayanan terpadu satu pintu karena jenis pelayanan perizinan yang bersifat teknis, diperlukan rekomendasi dari instansi terkait, sehingga diperlukan tambahan waktu untuk pelaksanaan koordinasi baik pada aspek administrasi maupun teknis di lapangan.

Dari hasil observasi peneliti terhadap prosedur penerbitan perizinan menunjukkan bahwa proses beberapa jenis perizinan masih diperlukan intervensi

pelayanan melihat bahwa unsur pelayanan tersebut telah mendapatkan perhatian yang cukup dari penyelenggara pelayanan.

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa meskipun Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 74,59 (tujuh puluh empat koma lima puluh sembilan). Namun apabila dilihat dari setiap unsur pelayanan maka ada beberapa unsur pelayanan yang belum memuaskan penerima pelayanan. Unsur pelayanan tersebut adalah kenyamanan pelayanan, unsur, keamanan pelayanan, unsur kecepatan pelayanan dan unsur kedisiplinan petugas pelayanan.

## **2. Persepsi Penyelenggara Pelayanan**

Penyelenggara pelayanan dalam melihat efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo akan diukur dari tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan yang direncanakan setiap tahun anggaran. Penelitian ini membatasi pada pelaksanaan program kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun Anggaran 2011 sebagaimana tercantum dalam tabel 4.4 meliputi :

- a. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, dengan rincian kegiatan :
  - 1) Pengadaan peralatan gedung/kantor
  - 2) Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional

b. Program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi, dengan rincian kegiatan :

1) Pemeliharaan sistem informasi manajemen (SIM) layanan perizinan

c. Program Mengintensifkan Penanganan Pengaduan Masyarakat, dengan rincian kegiatan :

1) Peningkatan pelayanan perizinan melalui manajemen aduan

d. Program Peningkatan Pelayanan Perizinan, dengan rincian kegiatan :

1) Sosialisasi kebijakan pelayanan perizinan

2) Koordinasi pelayanan administrasi pelayanan perizinan

3) Pelaksanaan koordinasi dan penelitian lapangan

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa 4 program dengan 7 kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun Anggaran 2011 terlaksana sesuai dengan yang direncanakan. Dari tabel tersebut juga dapat dilihat bahwa ketercapaian target setiap unsur kegiatan baik fisik maupun non fisik dapat mencapai target 100 %. Walaupun ketercapaian target kegiatan mencapai angka maksimal namun program kegiatan tersebut belum sepenuhnya mendukung kebutuhan riil dari Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan responden nomor 7 pada tanggal 18 April 2012 yang menyebutkan bahwa

karena keterbatasan plafon anggaran maka program kegiatan yang direncanakan pada tahun anggaran 2011 belum dapat *mencover* kebutuhan yang diperlukan oleh kantor pelayanan terpadu baik kebutuhan yang bersifat fisik maupun non fisik.

Contoh perencanaan kebutuhan fisik yang sangat mendesak tetapi tidak dapat diwujudkan dalam program kegiatan adalah pembangunan gedung dan pengadaan kendaraan operasional. Sehingga walaupun kondisi bangunan kantor memprihatinkan, namun karena keterbatasan anggaran maka kegiatan pembangunan gedung tidak mungkin untuk dimasukkan dalam proses perencanaan kegiatan. Demikian juga dengan jumlah kendaraan operasional roda 4 yang tidak memadai karena hanya memiliki 1 unit. Kegiatan pengadaan kendaraan juga tidak dapat dimasukkan dalam proses perencanaan kegiatan karena keterbatasan anggaran.

Sedangkan untuk kebutuhan non fisik yang mendesak tetapi tidak dapat dimasukkan dalam perencanaan kegiatan adalah pendidikan dan latihan teknis bagi penyelenggara pelayanan. Kegiatan ini sangat mendesak karena sebagian besar kompetensi penyelenggara pelayanan sesuai dengan kualifikasi yang dipersyaratkan. Namun karena keterbatasan anggaran maka kegiatan tersebut tidak dapat tercover dalam perencanaan sehingga berakibat standar kompetensi sumber daya manusia sebagian besar belum sesuai dengan kualifikasi yang dipersyaratkan.

Contoh lain adalah kegiatan sosialisasi penyelenggaraan perizinan, karena keterbatasan anggaran maka kegiatan ini hanya direncanakan 1 kali per tahun, walaupun kebutuhan sosialisasi minimal adalah 12 kali per tahun. Hal ini berakibat cakupan sosialisasi sangat terbatas dan tidak dapat menjangkau sampai masyarakat lapis terbawah.

Oleh karena itu walaupun dari data dokumentasi menunjukkan bahwa semua program kegiatan Tahun Anggaran 2011 dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan, namun anggaran yang tersedia belum dapat mengcover program kegiatan yang dibutuhkan oleh kantor pelayanan terpadu.

Berdasarkan hasil observasi terhadap proses pelayanan dari tanggal 24 April sampai dengan 1 Mei 2011 terdapat beberapa perizinan terlihat bahwa kantor pelayanan terpadu belum mandiri dalam melaksanakan proses penerbitan perizinan, karena proses penerbitan perizinan masih diperlukan intervensi dari instansi teknis. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden nomor 8 tanggal 18 April 2012 disebutkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan pola pelayanan terpadu satu pintu karena ada beberapa jenis perizinan yang melibatkan instansi teknis masih diperlukan rekomendasi teknis dari instansi terkait, sehingga diperlukan waktu untuk mengkoordinasikan administrasi pelayanan dan survey di lapangan.

Kendala paling sulit menurut hasil wawancara dengan responden nomor 8 pada tanggal 18 April 2012 adalah pelaksanaan koordinasi dengan instansi

teknis. Sampai saat ini pelaksanaan koordinasi belum solid terutama koordinasi dengan instansi vertikal baik provinsi maupun dengan pusat.

Dari hasil pembahasan tersebut diatas menunjukkan bahwa dari aspek pelaksanaan program kegiatan telah berjalan efektif walaupun beberapa kegiatan subtansi belum dapat dibiayai dalam anggaran tahun 2011. Sedangkan dari aspek proses pelayanan menunjukkan bahwa pola pelayanan terpadu satu pintu belum dapat diulaksabakan secara konsisten.

### **3. Persepsi Pengambil Kebijakan**

Persepsi pengambil kebijakan akan melihat dari tingkat kesesuaian antara sumber daya (*input*) organisasi yang ada dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Sumber daya (*input*) organisasi yang ada meliputi aspek kelembagaan, aspek sumber daya manusia aspek anggaran dan aspek regulasi. Pemenuhan atas sumber daya organisasi tersebut merupakan kewenangan dari pengambil kebijakan. Adapun kebijakan terhadap sumber daya (*input*) organisasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari data dan wawancara yang diperoleh adalah sebagai berikut :

#### **a. Aspek Kelembagaan**

Keberhasilan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya akan ditentukan salah satunya oleh struktur organisasi yang dibentuk. Karena struktur organisasi akan menentukan pola prilaku individu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Selain itu, organisasi pemerintah harus semakin diarahkan menuju kelembagaan yang semakin mampu, fleksibel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dewasa ini. Memperhatikan pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka kebijakan organisasi pemerintah diarahkan pada reformasi kelembagaan menuju organisasi masa depan.

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 1 pada tanggal 23 April 2012 disebutkan bahwa struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang ada saat ini belum memadai untuk menjalankan koordinasi pelayanan sehingga perlu dilakukan penguatan kelembagaan untuk menyeimbangkan eselonisasi dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya.

Selanjutnya responden nomor 1 ini menyatakan bahwa bentuk kelembagaan kantor memang menjadi salah satu kendala dalam melakukan koordinasi dengan instansi lain. Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan tugas, akan lebih efektif apabila alur pelayanan perizinan dengan alur pelayanan penanaman modal digabung menjadi badan penanaman modal dan perizinan

Dari hasil wawancara dengan responden tersebut menunjukkan bahwa kondisi kelembagaan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang ada saat ini belum efektif untuk melaksanakan peran dan



fungsinya. Kepala kantor pelayanan terpadu sebagai koordinator instansi teknis pelayanan perizinan akan memiliki beban psikologis ketika harus mengkoordinasikan para kepala instansi teknis yang jenjang jabatannya lebih tinggi. Selain itu untuk mengantisipasi kebutuhan beban kerja ke depan bahwa kantor pelayanan terpadu sebagai penyelenggara pelayanan di bidang penanaman modal maka akan lebih efektif apabila kelembagaan kantor pelayanan terpadu disesuaikan.

b. Aspek Sumber Daya Manusia

Dalam organisasi pemerintahan, sumber daya manusia sering disebut sebagai aparatur yaitu pegawai yang melaksanakan tugas-tugas kelembagaan merupakan faktor yang sangat menentukan setiap organisasi dalam mencapai tujuannya secara efisien dan efektif.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keberhasilan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sangat ditentukan oleh sumber daya yang tersedia. Dari sumber daya yang ada dalam organisasi, sumber daya manusia memegang peranan yang sentral dan paling menentukan keberhasilan organisasi. Tanpa sumber daya manusia yang handal, pengolahan, penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif, efisien dan produktif. Dalam keadaan yang demikian tidaklah

mengherankan bahwa tujuan serta program organisasi yang telah ditetapkan dengan baik akan tetap sulit terwujud secara baik dan benar.

Dari hasil penelitian dalam tabel 4.1 diperoleh data bahwa jumlah pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berjumlah 20 orang dengan rincian menurut golongan meliputi golongan IV 1 orang, golongan III 14 orang, golongan II 4 orang dan golongan I 1 orang. Sedangkan rincian menurut tingkat pendidikan meliputi S2 2 orang, S1 5 orang, Diploma 3 orang, SLTA 8 orang dan SLTP 2 orang.

Apabila dibandingkan dengan jumlah kebutuhan sebagaimana tercantum dalam tabel 4.2 maka pemenuhan pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari aspek jumlah masih ada kekurangan 5 pegawai. Sedangkan pemenuhan dari aspek kompetensi terlihat bahwa sebagian besar pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum mendapatkan pendidikan dan latihan (Diklat) seperti yang dipersyaratkan seperti diklat pelayanan prima, kehumasan, teknologi informasi, bahasa inggris, dan sebagainya sebagaimana tercantum dalam tabel 4.2.

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 3 pada tanggal 19 April 2012 disebutkan bahwa Sampai saat ini pemenuhan pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu belum sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 74 Tahun 2010 tentang Analisis Jabatan Struktural dan

Jabatan Fungsional Umum pada Pemerintah Daerah. Sampai saat ini kebutuhan pegawai yang belum terpenuhi adalah penyusun program dan laporan, pengumpul dan pengolah data evaluasi, penyiap dan pengolah bahan perizinan, penyiap data survey dan pengadministrasi perizinan.

Untuk menyikapi kondisi ini responden nomor 3 lebih lanjut menyatakan bahwa Karena keterbatasan jumlah PNS, maka pemenuhan kebutuhan PNS pada Kantor Pelayanan Terpadu belum dapat dipenuhi dalam waktu dekat, sehingga Kepala Kantor Pelayanan Terpadu harus mendayagunakan PNS yang ada secara optimal.

Keterbatasan personil ini ternyata mengganggu proses pelayanan sebagaimana disebutkan oleh responden nomor 9 pada tanggal 20 April 2012 yang menyebutkan bahwa sebenarnya aspek kecepatan pelayanan masih dapat ditingkatkan namun karena keterbatasan personil dan sarana operasional lapangan maka sering menghambat proses pelaksanaan survey di lapangan.

Dari dokumen yang ada dan hasil wawancara menunjukkan bahwa pemenuhan sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari aspek jumlah maupun kompetensinya belum sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

### c. Aspek Keuangan

Dukungan anggaran memegang peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuan yang telah dirumuskan dengan strategi dan program sebaik apapun tanpa dukungan anggaran yang memadai tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Anggaran yang dialokasikan untuk sebuah organisasi dapat dianalogikan sebagai aliran darah dalam tubuh manusia, maka aspek anggaran merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan yang dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi. Anggaran dalam konteks Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dialokasikan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keberhasilan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya akan ditentukan oleh adanya dukungan anggaran yang memadai.

Dari hasil penelitian dokumen yang ada dalam tabel 4.3 terlihat bahwa anggaran yang dialokasikan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari tahun anggaran 2010 sampai dengan tahun anggaran 2012 belum sesuai dengan kebutuhan. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa pengalokasian anggaran selama tiga tahun berturut-turut

tidak ada peningkatan yang berarti. bahkan secara nominal pada tahun 2012 mengalami penurunan.

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 2 pada tanggal 19 April 2012 disebutkan bahwa Anggaran yang dialokasikan untuk kantor pelayanan terpadu belum sesuai dengan yang diusulkan. Pemenuhan alokasi anggaran untuk Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 rata-rata sebesar 83,49% dari kebutuhan minimal.

Untuk menyikapi minimnya jumlah anggaran dari tahun ke tahun ini responden nomor 2 lebih lanjut menyatakan bahwa dengan kondisi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kulon Progo sangat minim ini maka strategi pengalokasian anggaran kepada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dilakukan dengan sistem plafon, sehingga diharapkan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dapat menyusun program kegiatan dalam dokumen pelaksanaan anggaran berdasarkan skala prioritas.

Keterbatasan anggaran ini berdampak pada penyediaan sarana prasarana pelayanan. Dari hasil wawancara dengan responden nomor 7 pada tanggal 18 April 2012 dikatakan bahwa sarana prasarana pelayanan yang ada saat ini jauh dari memadai sehingga belum sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan, seperti gedung kantor, kendaraan operasional maupun sarana kerja yang lain.

Dari data dan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pengalokasian anggaran kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga mempengaruhi efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### d. Aspek Regulasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengambil kebijakan pemerintah Kabupaten Kulon Progo kurang tanggap dalam merespon perubahan yang regulasi di tingkat pusat. Hal ini nampak dari hasil wawancara dengan responden nomor 4 pada tanggal 23 April 2012 yang menyatakan bahwa beberapa regulasi yang ada saat ini telah ketinggalan zaman, karena beberapa perubahan regulasi di tingkat pusat dan belum ditindaklanjuti oleh pemerintah kabupaten meliputi bidang kepariwisataan, perdagangan, pertambangan, jasa konstruksi, kesehatan dan perikanan.

Dari hasil pencermatan dokumen yang ada ditemukan sebanyak 9 regulasi yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum disesuaikan dengan regulasi ditingkat pusat yaitu 2 regulasi perizinan bidang pariwisata, 2 regulasi perizinan dibidang perdagangan, 2 regulasi perizinan dibidang kesehatan, 2 regulasi perizinan dibidang konstruksi dan 1 regulasi perizinan dibidang perikanan.

Pengambil kebijakan telah melakukan upaya penyempurnaan walaupun terkesan sangat lambat karena penyusunan regulasi merupakan proses yang tidak sederhana dan melibatkan berbagai pihak pemangku kepentingan. Selanjutnya responden nomor 4 pada tanggal 23 April 2012 menyebutkan bahwa telah dilakukan upaya penyempurnaan terhadap regulasi daerah yang tidak sesuai dengan regulasi ditingkat pusat diantaranya 2 regulasi dibidang pariwisata telah selesai dibahas di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan 2 regulasi dibidang perdagangan dalam proses pembahasan di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, sedang yang lainnya telah masuk program legislasi daerah menunggu jadwal pembahasan.

Dari data dan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa beberapa regulasi yang dijadikan pedoman bagi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo telah ketinggalan zaman sehingga mempengaruhi efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.