

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

**DAFTAR KUESIONER**  
**Untuk penerima pelayanan**

umur	..... Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
pekerjaan	1. PNS, 2. TNI/POLRI 3. Peg Swasta, 4. Petani 5. Lainnya
pendidikan	1. SD/ SLTP 2. SLTA 3. Diploma 4. S1 5. S2 6. S3
Jenis izin yang dimohon	.....

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini :
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
2. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang keberadaan dan kepastian petugas yang melayani.
  - a. Tidak jelas
  - b. Kurang jelas
  - c. Jelas
  - d. Sangat jelas
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak disiplin
  - b. Kurang disiplin
  - c. Disiplin
  - d. Sangat disiplin
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak bertanggung jawab
  - b. Kurang Bertanggung jawab
  - c. Bertanggung jawab
  - d. Sangat Bertanggung jawab
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Mampu
  - d. Sangat mampu
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat

8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini :
- Tidak adil
  - Kurang adil
  - Adil
  - Sangat adil
9. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesopanan / keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
- Tidak sopan / tidak ramah
  - Kurang sopan/ramah
  - Sopan/ramah
  - Sangat sopan/sangat ramah
10. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.
- Tidak wajar
  - Kurang wajar
  - Wajar
  - Sangat wajar
11. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- Selalu tidak sesuai
  - Kadang-kadang sesuai
  - Sesuai
  - Selalu sesuai
12. Bagaimana pemahaman Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
- Selalu tidak tepat
  - Kadang-kadang tepat
  - Tepat
  - Selalu tepat

13. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kenyamanan lingkungan unit ini.

- a. Tidak nyaman
- b. Kurang nyaman
- c. Nyaman
- d. Sangat nyaman

14. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini

- a. Tidak aman
- b. Kurang aman
- c. Aman
- d. Sangat aman

## Lampiran 2

**DAFTAR RESPONDEN**

Kode Responden	Alamat Responden	Tanggal Wawancara
1	Sekretariat Daerah Kab. Kulon Progo	23 April 2012
2	Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kab. Kulon Progo	19 April 2012
3	Badan Kepegawaian Daerah Kab. Kulon Progo	19 April 2012
4	Sekretariat Daerah Kab. Kulon Progo	23 April 2012
5	Kantor Pelayanan Terpadu Kab. Kulon Progo	20 April 2012
6	Kantor Pelayanan Terpadu Kab. Kulon Progo	18 April 2012
7	Kantor Pelayanan Terpadu Kab. Kulon Progo	18 April 2012
8	Kantor Pelayanan Terpadu Kab. Kulon Progo	18 April 2012

## Lampiran 3

## HASIL WAWANCARA

1. Apakah struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu yang ada saat ini telah memadai untuk menjalankan fungsi Pelayanan Terpadu satu Pintu?

“Sebenarnya struktur organisasi yang ada saat ini belum memadai untuk menjalankan sistem pelayanan terpadu satu pintu. Guna lebih memantapkan koordinasi perlu dilakukan penguatan kelembagaan untuk menyeimbangkan eselonisasi dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya.” (wawancara dengan responden nomor 1 pada tanggal 23 April 2012)

2. Kebijakan apa yang akan dilakukan terhadap kondisi struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu yang ada saat ini?

“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”. (wawancara dengan responden nomor 1 pada tanggal 23 April 2012)

3. Apakah jumlah dan kompetensi pegawai yang ada telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan?

“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”. (wawancara dengan responden nomor 3 pada tanggal 19 April 2012)

4. Bagaimana kebijakan pemenuhan sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo?

“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”. (wawancara dengan responden nomor 3 pada tanggal 19 April 2012)

5. Apakah dukungan anggaran telah memadai untuk menjalankan fungsi pelayanan terpadu satu pintu?

“Anggaran yang dialokasikan untuk Kantor Pelayanan Terpadu memang sangat terbatas. Pemeiuan alokasi anggaran untuk Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 rata-rata sebesar 83,49%. Dari kebutuhan yang diusulkan. “ (wawancara dengan responden nomor 2 pada tanggal 19 April 2012)

6. Bagaimana kebijakan pengalokasian anggaran untuk Kantor Pelayanan Terpadu?

“Kondisi APBD Kabupaten Kulon Progo sangat minim maka strategi pengalokasian anggaran kepada setiap SKPD dilakukan dengan sistem plafon, sehingga diharapkan setiap SKPD dapat menyusun program kegiatan dalam dokumen pelaksanaan anggaran berdasarkan skala prioritas”.(wawancara dengan responden nomor 2 pada tanggal 19 April 2012)

7. Apakah sarana prasarana pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu telah memadai untuk penyelenggaraan pelayanan?

“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”. ( wawancara dengan responden nomor 7 pada tanggal 18 April 2012)

8. Apa saja program kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu pada tahun anggaran 2011

“program kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun Anggaran 2011 meliputi :

- a. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur dengan kegiatan
  - 1) Pengadaan peralatan kantor (komputer, jaringan touchscren dan SMS gateway masing-masing 1 unit)
  - 2) Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional (1 unit roda 4 dan 4 unit roda 2
- b. Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dengan kegiatan
  - 1) Pemeliharaan SIM layanan perizinan selama 12 bulan

- c. Program mengintensifkan penanganan pengaduan masyarakat
    - 1) Peningkatan pelayanan perizinan melalui manajemen aduan
  - d. Program peningkatan pelayanan perizinan
    - 1) Sosialisasi kebijakan pelayanan perizinan 1 kali
    - 2) Koordinasi pelayanan administrasi pelayanan perizinan selama 12 bulan
    - 3) Pelaksanaan koordinasi dan penelitian lapangan semua bidang perizinan”
- (wawancara dengan responden nomor 7 pada tanggal 18 April 2012)

9. Apakah program kegiatan yang direncanakan pada tahun anggaran 2011 dapat dilaksanakan sesuai dengan target yang direncanakan?

“Semua program kegiatan yang direncanakan pada tahun anggaran 2011 dapat dilaksanakan 100 % sesuai dengan yang ditargetkan, Namun karena keterbatasan plafon anggaran maka program kegiatan yang direncanakan pada tahun anggaran 2011 belum dapat mencover kebutuhan yang diperlukan, oleh kantor pelayanan terpadu ”.  
(wawancara dengan responden nomor 7 pada tanggal 18 April 2012)

10. Apakah saja program kegiatan yang belum dapat di penuhi yang pada tahun anggaran 2011?

“Anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana, kegiatan sosialisasi, kegiatan koordinasi, konsultasi dan operasional lapangan sangat terbatas sehingga pelayanan tidak dapat maksimal” . ( wawancara dengan responden nomor 7 pada tanggal 18 April 2012)

11. Apakah regulasi yang ada telah memadai untuk menjalankan fungsi pelayanan terpadu satu pintu?

“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”. (wawancara dengan responden nomor 4 pada tanggal 23 April 2012)

12. Bagaimana tindak lanjut kebijakan terhadap regulasi-regulasi yang telah kadaluwarsa?

“Kita telah melakukan upaya penyempurnaan semua regulasi yang tidak sesuai dengan regulasi ditingkat pusat. Untuk Raperda rekreasi dan hiburan umum telah selesai dibahas di DPRD dan Raperda izin usaha perdagangan dan TDP sedang dijadwalkan untuk pembahasan dan sisanya dalam proses penyusunan draf” (wawancara dengan responden nomor 4 pada tanggal 23 April 2012)

13. Apa kendala dalam melaksanakan pola perizinan terpadu satu pintu?

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

14. Apakah kegiatan proses pelayanan telah sesuai dengan prinsip pelayanan terpadu satu pintu?

”proses pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan pola pelayanan terpadu satu pintu karena sebagian besar jenis pelayanan yang melibatkan instansi teknis masih diperlukan rekomendasi teknis dari instansi terkait, sehingga diperlukan waktu untuk mengkoordinasikan administrasi pelayanan dan survey di lapangan.”(wawancara dengan responden nomor 8 pada tanggal 18 April 2012)

15. Apakah rekomendasi dari instansi teknis mengganggu proses pelayanan?

“Ya, sangat mengganggu terutama rekomendasi teknis dari instansi vertikal karena beberapa instansi vertikal dalam mengeluarkan rekomendasi teknis tidak ada standar waktu yang jelas sehingga sangat merepotkan kantor pelayanan terpadu untuk menentukan batas waktu penyelesaian sebuah dokumen perizinan”. Wawancara dengan responden nomor 8 pada tanggal 18 April 2012)

16. Apakah kondisi pelayanan yang ada saat ini masih dapat dioptimalkan?

“Sebenarnya dari aspek kecepatan pelayanan masih dapat ditingkatkan namun karena keterbatasan personil dan sarana operasional lapangan maka sering menghambat proses pelaksanaan survey dilapangan” (Wawancara dengan responden nomor 5 pada tanggal 20 April 2012)