

**PELAYANAN PERIZINAN DALAM PENINGKATAN  
PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA KANTOR PELAYANAN  
PERIZINAN TERPADU KABUPATEN POSO**

**Palata Luru \*)**

**ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis Efektifitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso selama kurun waktu tahun 2007 sampai dengan April 2009.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso, data yang digunakan data primer dan data sekunder secara langsung terhadap obyek yang berkaitan dengan penelitian, melalui metode observasi dan wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner). Data dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator variabel efektifitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso kinerjanya cukup baik karena indeks diatas 50%. Indikator efektifitas pelayanan tersebut terdiri dari kemampuan aparat pengelola perizinan, 38.6% menyatakan sangat baik, 57.4 menyatakan cukup baik, kemudian proses pelayanan aparat pengelola perizinan menyatakan sebesar 32.3% sangat baik, 31.4% menyatakan cukup baik, dan untuk kualitas pelayanan aparat pengelola perizinan sebesar 28 % menyatakan sangat baik 52.7 % menyatakan cukup baik.

*Kata Kunci : Pelayanan, Perisinan, Pendapatan Asli Daerah.*

\*) Dosen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

**PENDAHULUAN**

Undang-undang telah menetapkan bahwa titik berat otonomi daerah ada pada daerah Kabupaten/Kota, penyerahan beberapa kewenangan termasuk urusan pelayanan publik membawa dampak kepada kemudahan-kemudahan bagi kegiatan administrasi birokrasi, wirausaha serta masyarakat selaku pengguna jasa. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan dalam penerbitan perizinan.

Persoalannya, kemudahan dalam mengakses pelayanan tadi baru dapat dinikmati oleh sebagian kecil kelompok tertentu seperti elite politik, pelaku investasi skala besar dan aparat birokrasi sendiri serta orang-orang yang dekat dengan mereka. Padahal pemerintahan hakekatnya dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat (Rasyid, 1997 : 139), tanpa membedakan dari kelompok mana mereka berasal.

Persoalan peningkatan akses masyarakat terhadap birokrasi, termasuk birokrasi

pelayanan perizinan, tampaknya kurang menarik bagi elite pejabat baik yang dieksekutif apalagi yang di legislatif. Elite politik di daerah cenderung di sibukkan persoalan perebutan kekuasaan dan perebutan kewenangan dengan Pemerintah Pusat dan Propinsi. Tidaklah mengherankan jika kemudian memunculkan rasa ketidakpuasan dari sebagian kelompok masyarakat yang kemudian terakumulasi menjadi tuntutan untuk memisahkan diri dan membentuk Kabupaten/Kota sendiri. Fenomena inilah yang justru lebih banyak berkembang dan menjadi wacana yang makin hangat disetiap daerah.

Gambaran diatas menunjukkan bahwa permasalahan prosedur yang berbelit-belit dan tidak efisien merupakan permasalahan serius yang perlu segera di tangani, penyederhanaan pelayanan beserta pelaksanaannya dan memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang cukup penting adalah pelayanan perizinan. Sehubungan dengan hal di atas maka diperlukan suatu pola pelayanan perizinan yang efisien, efektif dengan melakukan pelayanan prima kepada masyarakat dengan pola pelayanan yang baik diharapkan sistem dan pelayanan perizinan di Kabupaten Poso akan menjadi lebih baik. Hal ini akan berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dengan terbentuknya Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 8 Tahun 2008 dan Peraturan Bupati Poso Nomor 11 Tahun 2009 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan dibidang perizinan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso maka jenis perizinan yang dilimpahkan meliputi 10 (sepuluh) perizinan dan 1 (satu) non perizinan.

Melihat kondisi Kota Poso yang makin kondusif, ditandai dengan maraknya kegiatan perekonomian masyarakat yang mengadakan usaha, baik usaha kecil, menengah maupun skala besar. Maka perlu pemberian perizinan kepada orang pribadi atau badan hukum guna pengaturan atas kegiatannya tersebut.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Konsep efektifitas**

Prinsip suatu organisasi formal merupakan system yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini dikarenakan organisasi merupakan inti sosial yang paling efektif, yakni sebagai alat tujuan dan sasaran. Pencapaian sasaran yang telah disepakati

atas usaha bersama diartikan sebagai efektifitas. Tingkatan pencapaian sasaran itu menunjukkan sikap efektifitas Barnard, dalam Gibson (1993 ;h. 27) Dengan demikian efektifitas organisasi diukur dari tingkat keberhasilan pencapaian tujuan (Etzioni ;h. 12).

Konsep diatas menunjukkan bahwa efektifitas ditunjukkan oleh seberapa besar tingkat pencapaian sasaran dan tujuan sebagai hasil kinerja yang ditampilkan oleh individu, kelompok dan organisasi secara keseluruhan. Bahkan Indrawijaya (1989;h. 36) mengidentikan efektifitas organisasi sama dengan prestasi keseluruhan orang yang ada dalam organisasi.

Memperhatikan berbagai keterangan dan defenisi di atas, maka penulis mengambil kesimpulan secara umum tentang efektifitas adalah sebagai : (1) Proses, (2) Penggunaan biaya yang efektif, (3) Partisipasi, pemberdayaan (4) Personal, (5) Pengawasan, (6) Perencanaan, (7) Pengorganisasian, (8) Pelaksanaan, (9) komunikasi, dan (10) evaluasi.

## **2. Implementasi program**

Rumusan Higgins (salusu 1996:h. 276), menyebutkan bahwa implementasi adalah rangkuman dari berbagai kegiatan dalam mana sumber manusia menggunakan sumber daya lain untuk mencapai sasaran dan strategi. Kegiatan ini menyentuh semua jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan lini paling bawah.

Implementasi itu mencakup kegiatan dan tindakan yang dilakukan oleh bermacam ragam actor dengan menggunakan berbagai macam peralatan, sehingga sasaran yang dikehendaki dapat tercapai. Singkatnya, Implementasi adalah proses yang terarah dan terkoordinasi, melibatkan banyak sumber (salusu, 1996:h. 277). Sifat dari Implementasi tidak dapat beroperasi tanpa adanya factor-factor ini harus dikendalikan secara baik.

Proses Implementasi akan serupa dengan jarring-jaring implementasi, dan juga merupakan, mata rantai dalam kaitannya secara objektif yang di dalam istilah Warmick dalam tjokromidjojo dan mutopodjijaya (1988:h. 46) sebagai “*transactional-model*”. Model bertolak dari pandangan bahwa untuk memahami berbagai masalah pada tahap pelaksanaan suatu perencanaan atau kebijaksanaan berkaitan antara perencanaan dengan implementasi yang tidak dapat diabaikan. Pada tahap

implementasi berbagai kekuatan akan berpengaruh baik factor yang mendorong maupun kekuatan yang menghambat atau memacetkan pelaksanaan program.

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau program sering dijumpai berbagai masalah pelaksanaan suatu strategi. Masalah yang paling sering timbul adalah jangka waktu pelaksanaan. Jangka waktu pelaksanaan ternyata jauh lebih lama dari pada yang direncanakan, karena timbulnya banyak masalah baru yang tidak dapat diantisipasi, atau tidak diprediksi sebelumnya. Sementara itu selama kegiatan implementasi berlangsung, koordinasi tidak berjalan efektif, apabila banyak aparat atau karyawan yang tidak memiliki ketrampilan yang memadai untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Terkait dengan kondisi di atas, kita melihat juga bahwa ketersediaan sumber daya, apakah manusia, uang, atau material, tidak selamanya tersedia pada saat dibutuhkan. Bisa terjadi sumber daya yang diterima tidak memadai, artinya lebih jauh lebih sedikit daripada direncanakan, atau ada unit kerja lain yang di prioritaskan. Di samping itu penyesuaian perilaku aparat terhadap strategi baru dan struktur baru tidak jarang pula menimbulkan masalah yang cukup memakan waktu. Alasan lain yang biasa terjadi dan dijumpai pada unit-unit organisasi, tidak jarang terlihat tujuan-tujuan yang bertentangan satu sama lainnya. Sehingga membutuhkan waktu yang lama bagi manajemen untuk menyelesaikannya.

Berbagai masalah yang timbul sebagai akibat adanya hambatan-hambatan dalam pelaksanaan implementasi kebijaksanaan public dapat dilakukan dengan mencoba mencari berbagai alternative pemecahannya. Salah satu jalan keluarnya sebagaimana yang diungkapkan oleh Alexander (1991) dalam Salusu (1996: ) adalah dengan melakukan komunikasi, terutama komunikasi dua arah. Sifat paling menonjol dalam suatu komunikasi adalah kejelasan dari setiap informasi yang disampaikan.

### **3. Kinerja Organisasi pelayanan Publik**

Kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *the degree of a complisment* (RUE & BYAR, 1981 ). Atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Bagi banyak kalangan kinerja juga dapat diartikan prestasi yang dapat dicapai suatu organisasi dalam suatu organisasi dalam suatu periode tertentu. Prestasi yang dimaksud adalah efektifitas organisasi dalam

melayani kepentingan public, karena selalu berusaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (Soetopo, 1999). Dan karena itu yang dibutuhkan adalah memenuhi kebutuhan dan berusaha memberikan kepuasan yang maksimal bagi para pelanggan.

Untuk mengukur kinerja organisasi public Levine dkk (1990) mengusulkan tiga konsep yaitu *responsive ness, responsibility dan akuntability*. Responsiveness atau sering disebut responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Di dalam dimensi organisasi, salah satu unsur yang perlu mendapat perhatian adalah aspek manusia, karena keberhasilan kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh dimensi sentuhan personal. Produktivitas kerja pegawai merupakan hasil perkalian antara kemampuan dan motivasi (Bastinggi, 1990). Orang yang mempunyai kemampuan tinggi dibarengi dengan pemberian motivasi yang tinggi akan menghasilkan produktifitas kerja yang tinggi.

#### **4. Kualitas pelayanan**

Di dalam pelayanan publik standarisasi kualitas perlu mendapat perhatian,. Agar program pelayanan organisasi tak sekedar instrument untuk mencapai tujuan tetapi yang paling penting adalah bagaimana memuaskan para pemakai jasa pelayanan. Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1996) Yaitu :

- Kesesuaian dengan persyaratan
- Kecocokan untuk pemakaian
- Perbaikan berkelanjutan
- Bebas dari kerusakan/cacat
- Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- Melakukan segala sesuatu secara benar
- Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

#### **5. Konsep Pelayanan Publik**

Fungsi pelayanan lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas sosial seperti

kesehatan, pendidikan, pengurusan sampah, dan sebagainya. Fungsi pembangunan berkaitan dengan kedudukan pemerintah sebagai agen pembangunan, terutama dalam mendorong dan merangsang pembangunan dalam upaya peningkatan taraf hidup warganya. Sedangkan fungsi perlindungan memberikan peran kepada pemerintah untuk melindungi warga dan wilayahnya baik dari gangguan alam maupun manusia. Hasil pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut bisa berupa barang maupun jasa (pelayanan) yang dibutuhkan oleh warga masyarakat.

Pada prinsipnya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dapat dibagi 2 (dua) macam, yaitu :

1. Pelayanan yang bersifat substantive, yaitu pelayanan kebutuhan pokok yang menjadi alasan dibentuknya pemerintahan seperti : pelayanan kesehatan, sosial, pendidikan, air bersih, transportasi, rasa aman, jalan umum, dan seterusnya.
2. Pelayanan yang bersifat administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan barang berupa surat-surat, perizinan, dokumen, akte, dan sebagainya.

Pelayanan umum (public) didefinisikan Thoha (1994) sebagai mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Munir (1995) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain.

Meskipun begitu untuk jenis pelayanan yang menghasilkan barang public (public goods) murni, pemerintah merupakan satu-satunya pihak yang boleh menghasilkannya. Karena jika dilimpahkan kepada swasta, akan unfair rule dan penuh dengan vested interest. Contoh dari barang public murni tersebut adalah rules atau aturan (kebijakan).

## **6. Pendapatan Asli Daerah (PAD)**

Berdasarkan penjelasan umum Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, butir 8 mengenai Keuangan Daerah dinyatakan bahwa:

- 1). Untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab diperlukan kewenangan dan kemampuan menggali sumber keuangan sendiri, yang didukung oleh perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah serta antara propinsi dan kabupaten/kota yang merupakan prasyarat dalam system pemerintahan

daerah;

- 2). Dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah kewenangan keuangan yang melekat pada setiap kewenangan pemerintahan menjadi kewenangan daerah.

Dengan melihat uraian diatas, maka daerah diwajibkan untuk menggali sumber-sumber keuangannya sendiri sesuai dengan potensi Pendapatan Asli Daerahnya. Sumber-sumber keuangan yang dimaksud adalah khusus yang bersumber dari pendapatan asli daerah yang bersangkutan. Adapun yang dimaksud dengan sumber pendapatan asli daerah adalah sebagaimana termaktub dalam pasal 79 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yaitu bahwa sumber-sumber pendapatan daerah terdiri atas :

a. Pendapatan asli daerah, yaitu :

- 1). Hasil Pajak Daerah;
- 2). Hasil Retribusi Daerah;
- 3). Hasil Perusahaan Milik Daerah, dan hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang dipisahkan ; dan
- 4). Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah

b. Dana Perimbangan;

c. Pinjaman Daerah; dan

d. Lain-lain Pendapatan Daerah yang sah

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif yang berupa studi kasus, menurut Nazir (2003) metode deskriptif adalah metode untuk meneliti sekelompok manusia, obyek, suatu sistem pemikiran, atau suatu peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta atau hubungan antara fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teknik analisa data deskriptif. Analisa data deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti.

Selain itu analisis data juga diperluas dengan menggunakan teknik Rating Scale terutama pada data kualitatif yang diperoleh lewat penyebaran kuesioner.

Data ini akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan distribusi frekwensi

(Sugiono; 2003) sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P= Prosentase : Indikator Variabel

F= Frekwensi : Indikator Penilaian Pelayanan

N= Jumlah Responden yang mengisi kuesioner

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pedoman Pelayanan Umum

Bahwa dengan telah dibentuknya Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu maka diterbitkan Pedoman Pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso Nomor 44 tahun 2009 terdiri dari:

- a. Mekanisme / Prosedur / Tata Cara Pelayanan umum dan
- b. Standar waktu penyelesaian Pelayanan umum.

Adapun mekanisme / prosedur / tata cara pelayanan umum pada kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso yaitu:

1. Pengajuan berkas permohonan diloket pelayanan.  
Pemohon mengambil blangko sesuai kebutuhan yang telah disediakan.
2. Pemeriksaan berkas.  
Setelah blangko diisi dan persyaratan lengkap oleh pemohon dikembalikan pada loket untuk diperiksa kelengkapan berkasnya.
3. Pemeriksaan/peninjauan Lokasi usaha.  
Peninjauan Lokasi dilakukan pada izin tertentu apabila diperlukan.
4. Penetapan Biaya/Retribusi.  
Penetapan Biaya/Retribusi dilakukan setelah pemeriksaan/peninjauan lokasi.
5. Proses pembuatan SK/Izin.
6. Pembayaran di Kasir.  
Pemohon dapat membayar biaya/retribusi pada loket kasir.
7. Penyerahan SK/Izin.

Selesai proses izin, pemohon dapat mengambil izin pada ruang pengambilan.

Adapun standar waktu penyelesaian Pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso berdasarkan Peraturan Bupati Poso Nomor: 44 Tahun 2009 Tentang Pedoman Pelayanan umum di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso yaitu:

**Tabel 1**  
**Tabel Standar Waktu Penyelesaian Pelayanan Umum**

No	Jenis Pelayanan Perizinan	Standar Waktu Penyelesaian
1.	Izin Tempat Usaha/Gangguan (HO)	1-4 Hari
2.	Izin Usaha Industri (IUI)	1-3 Hari
3.	Tanda Daftar Industri (TDI)	1-3 Hari
4.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1-3 Hari
5.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	1-3 Hari
6.	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi	1-3 Hari
7.	Izin Usaha Angkutan	1-3 Hari
8.	Izin Pengelolaan Distribusi BBM	1-3 Hari
9.	Izin Kursus	1-3 Hari
10.	Izin Gilingan Padi	1-3 Hari
11.	Pelayanan Informasi/Pengaduan	1-3 Hari

Sumber: Data Kantor KP2T Kab. Poso 2009

### **Kemampuan Aparat Pengelola Perizinan**

Kemampuan aparat merupakan tingkat kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang diukur dari tingkat pendidikan, pengalaman dan tingkat respon aparat pengelola perizinan. Dari hasil wawancara dan pengisian kuesioner yang didarkan kepada para pemilik usaha diperoleh jawaban yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Kemampuan Aparat Pengelola Perizinan di Kab. Poso tahun 2009**

No.	Indikator Variabel	Indikator Penilaian			Jumlah
		SB	CB	KB	
1.	Kemampuan	17 (34)	30 (60)	3 (6)	50 (100)
2.	Pengalaman	21 (42)	27 (54)	2 (4)	50 (100)
3.	Respon	20 (40)	29 (58)	1 (2)	50 (100)
	Jumlah	19 (38)	29 (58)	2 (4)	50 (100)

Sumber: Diolah dari hasil Kuesioner

Data pada tabel diatas memperlihatkan bahwa:

- Faktor kemampuan aparat pengelola perizinan dalam menyelesaikan izin usaha, memperlihatkan bahwa 30 orang atau sebesar 60 % responden menyatakan cukup baik, sedangkan 17 orang atau sebesar 34 % menyatakan sangat baik serta 3 orang atau sebesar 6 % menyatakan kurang baik.
- Faktor pengalaman aparat pengelola perizinan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dihadapi, memperlihatkan bahwa sebanyak 27 orang atau sebesar 54 % reponden menyatakan cukup baik, sedangkan sebanyak 21 orang atau 42 % responden menyatakan sangat baik serta 2 orang atau 4 % menyatakan kurang baik.
- Faktor respon aparat pengelola perizinan dalam setiap permintaan dan menyelesaikan pekerjaan yang cepat, memperlihatkan bahwa sebanyak 29 orang atau sebesar 58 % responden menyatakan cukup baik, sedangkan sebanyak 20 orang atau 40 % responden menyatakan sangat baik serta 1 orang atau 2 % menyatakan kurang baik.

Kemampuan aparat pengelola perizinan di Kabupaten Poso memberikan beberapa pendapat bahwa pada dasarnya masyarakat menginginkan prosedur pelayanan perizinan yang cepat, tidak berbelit-belit dan biaya yang murah karena pertimbangan mereka bahwa mengurus izin usaha harus menyediakan

waktu khusus dan berarti menambah biaya yang harus ditanggungnya bagi mereka yang tinggal jauh dari ibu kota kabupaten.

**Proses Pelayanan Aparat Pengelola Perizinan**

Pelayanan aparat pengelola Perizinan dibagi pada beberapa tahap kegiatan, yaitu Pengajuan berkas, pemeriksaan berkas, pemeriksaan lokasi, penetapan biaya retribusi, proses pembuatan Izinnya / Surat Keputusan dan petikan surat keputusannya, pembayaran dikasir dan penyerahan SK/Izin. Dari hasil penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 3**  
**Proses Pelayanan Aparat Pengelola Perizinan di Kab. Poso tahun 2009**

No.	Indikator Variabel	Indikator Penilaian			Jumlah
		SB	CB	KB	
1.	Waktu	41	7	2	50
		(82)	(14)	(4)	(100)
2.	Kesesuaian	14	34	2	50
		(28)	(68)	(4)	(100)
3.	Kepuasan	42	6	2	50
		(84)	(12)	(4)	(100)
Jumlah		32	16	2	50
		(64)	(32)	(4)	(100)

Sumber : Diolah dari hasil Kuesioner

Tabel diatas memperlihatkan bahwa dari ketiga indikator variabel yang ada maka distribusi responden dapat dirinci sebagai berikut :

- Faktor waktu pelayanan aparat pengelola perizinan dalam menyelesaikan izin usaha, memperlihatkan bahwa 41 orang atau sebesar 82 % responden menyatakan sangat baik, sedangkan 7 orang atau sebesar 14 % menyatakan cukup baik serta 2 orang atau sebesar 4 % menyatakan kurang baik.
- Faktor kesesuaian pelayanan aparat pengelola perizinan, memperlihatkan bahwa sebanyak 34 orang atau sebesar 68 % responden menyatakan cukup baik, sedangkan sebanyak 14 orang atau 28 % responden menyatakan sangat baik serta 2 orang atau 4 % menyatakan kurang baik.
- Faktor kepuasan pelayanan aparat pengelola perizinan memperlihatkan bahwa

sebanyak 42 orang atau sebesar 84 % responden menyatakan sangat baik, sedangkan sebanyak 6 orang atau 12 % responden menyatakan cukup baik serta 2 orang atau 4 % menyatakan kurang baik.

Hal ini karena kinerja aparat pengelola perizinan berorientasi pada peraturan dan misi organisasi untuk pelayanan prima. kreativitas dan inovasi aparat dalam memberikan pelayanan perizinan menjadi lebih mudah, sehingga masyarakat selaku pengguna jasa merasa puas.

Dalam rangka pelaksanaan fungsi publik service, sebenarnya pemerintah juga telah menyusun suatu konsep yang disebut dengan pelayanan prima yang termuat dalam SK MenPAN No. 81/1993. Konsep ini disusun untuk merespon tuntutan akan sistem pelayanan publik yang lebih efektif.

Berikut ini data di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu menunjukkan jumlah realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang telah dicapai sejak tahun 2008 dan tahun 2009.

**Tabel 4**  
**Daftar Realisasi Penerimaan PAD Tahun 2009**

No	Jenis Penerimaan	Target	Realisasi	%
1.	Retribusi Administrasi	2.390.000	14.225.000	595
2.	Izin Tempat usaha/Gangguan	75.000.000	78.973.292	105
3.	Izin usaha industry/TDI	4.860.000	2.970.000	63.45
4.	Tanda daftar perusahaan	40.000.000	47.150.000	117.8
5.	Surat izin usaha perdagangan	30.000.000	31.800.000	106
6.	Surat izin usaha jasa konstruksi	54.500.000	51.350.000	94.3
7.	Izin usaha angkutan	45.000.000	50.260.000	111.68
8.	Izin pengelolaan distribusi	3.500.000	5.250.000	150
9.	BBM	-	405.000	-
10.	Izin Gilingan Padi	-	-	-
11.	Izin Kursus SP-3	-	327.272	-
		255.350.000	282.710.564	110.83

Sumber: Hasil Olah Data Kantor KP2T per 25 Pebruari 2010

Berdasarkan data tersebut diatas dapat dilihat bahwa target penerimaan PAD tahun 2009 yang dianggarkan sebesar Rp. 255.350.000 dan dapat direalisasikan sebesar Rp.

282.710.564 atau 110.83 % dari target yang telah ditetapkan.

Pelayanan Perizinan yang dirasakan berbelit-belit atau terkesan mahal dan proses waktu lama dapat diatasi dengan :

- a. Memperpendek mata rantai Penerbitan Perizinan.
- b. Menekankan kepada aparat pengelola agar tidak melakukan pungutan diluar ketentuan yang berlaku dan memberikan sanksi apabila ditemukan.
- c. Memberikan Insentif kepada aparat pengelola perizinan guna menjadikan motivasi dalam melakukan pelayanan perizinan.
- d. Memberikan kemudahan persyaratan kepada masyarakat dalam pembuatan Izin

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Kinerja aparat pelayanan perizinan terpadu sudah baik dengan indeks diatas 50 %. Ini menunjukkan pelayanan sudah dilaksanakan secara efektif.
2. Pelaksanaan Pelayanan perizinan sudah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, biaya yang dikeluarkan masyarakat masih cukup besar dan bervariasi serta informasi mengenai besaran biaya dan sebagainya sudah disosialisasikan kepada masyarakat sebagai pemilik usaha.

### **Saran**

1. Bahwa dalam rangka mempercepat pelayanan perizinan, maka jumlah pejabat struktural yang terlibat harus dikurangi seminimal mungkin.
2. Perlu diadakan sosialisasi / memberikan pengertian kepada masyarakat pemilik usaha akan pentingnya izin usaha agar supaya mendapatkan legalitas dari Pemerintah Daerah.
3. Dalam mengadakan pelayanan keliling "*jemput bola*" ke Kecamatan-kecamatan yang jauh dari ibukota Kabupaten harus melibatkan Camat, Kades/Lurah setempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.S, (1987), *Perkembangan dan Penerapan Studi Implementasi*, dalam laporan Temu Kaji Posisi dan Peran Ilmu Administrasi dan Manajemen Dalam Pembangunan. LAN, Jakarta.
- Amal, I (1997), *Aspek Politik dan Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dalam pelaksanaan Otonomi Daerah (makalah)*, Yogyakarta.
- Azwar, (1997), *Administrasi Pembangunan*, Haji Mas Agung, Jakarta.
- Indrawijaya, A.I. (1989), *Perilaku Organisasi*, Sinar Baru Bandung.
- Kotler, Philip, (1995), *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Lubis, S.B.H. dan Husaini, M, (1987), *Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro*, PAU-UI, Jakarta.
- Moenir, H.A.S (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi I, Cetakan keenam, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mubyarto, (1996), *Duapuluh Tahun Penelitian Pedesaan*, Aditya Media, Jakarta.
- Nazir. Moh. Ph.d, (2003), *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rasyid, Ryass (1997), *Kajian Awal Birokrasi Pemerintah Orde Baru*, Yarsifwatanpone, Jakarta.
- Salusu, J (1996), *Pengambilan Keputusan stratejik untuk organisasi public dan organisasi nonpropit*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. (1994), *Patologi Birokrasi : Analisis, Identifikasi dan Terapinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Thoha, Miftah, (1998), *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, CV. Rajawali, Jakarta.
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-undang Nomor 19 Tahun 1994 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.