

**STUDI EVALUASI PROSES PELAYANAN PRIMA PERIJINAN TERPADU  
SATU PINTU  
DI BPPT KOTA SEMARANG**

Oleh:

Putri Widayanti

(14010110130116)

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Website : <http://www.fisip.undip.ac.id/> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

***Abstract***

In the conduct of public services to the society, the most important thing that was supposed to take precedence in society is satisfaction in getting the service. Provision of public services in accordance with the standards of the public service is the process of excellent service to the community. Excellent service is the best service is given with emphasis on simplicity, speed, timeliness and compliance with the applicable standards to create a satisfaction to the public. The problems discussed in this research include efforts made in achieving excellent service and the factors restricting anything encountered in achieving the award of excellent service to the community at the service of the integrated permitting agency (BPPT) of Semarang City.

This study uses qualitative research methods of evaluation. The focus of the study include: (1) efforts in realizing BPPT excellent service to the community, (2) inhibiting factors encountered in achieving BPPT providing excellent service to the community.

Based on the results of the qualitative evaluation of the obtained research results and discussion that shows that efforts in the matter of permitting excellent service at BPPT of Semarang City there are still some obstacles. A variety of factors restricting that needs to be fixed, that is existence of the technical team was still in the service of the other departments concerned, the uncertainty of the time of the completion of permitting, infrastructure and facilities, the existence of scalpers who made the cost of licensing to be doubled, the processing of the file permission must still be out to departments related as well as incomplete files from the applicants.

The process of excellent service is still far from what is expected by society. BPPT of Semarang City should have been stricter in doing the superintendence toward the scalper and get full pander in publishing of permitting so that giving services become more effective and efficient.

**Keywords:** *public service, excellent service, permitting*

## **A. PENDAHULUAN**

Indonesia mempunyai wilayah yang luas dan kompleks dimana dalam rangka mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak mungkin semua diserahkan kepada pemerintah pusat. Maka dalam setiap daerah diberikan kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri yang disebut dengan otonomi daerah. Oleh karena itu diberlakukan adanya desentralisasi, yaitu adanya penyerahan wewenang kepada daerah-daerah otonom untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Sedangkan

keuntungan adanya desentralisasi ini adalah masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam pengelolaan daerahnya serta kebutuhan masyarakat di daerah diharapkan dapat lebih mudah untuk terpenuhi karena tidak harus jauh-jauh mengurus segala sesuatunya ke pemerintah pusat. Dengan adanya otonomi daerah, mendorong daerah untuk melaksanakan otonominya dengan kewenangan-kewenangan yang efektif yang dapat berjalan dengan demokratis. Dengan diberlakukannya otonomi daerah, hal ini membuat daerah dituntut untuk mengelola dan memanfaatkan secara optimal segala sumberdaya baik ekonomi, sumberdaya alam ataupun sumberdaya manusia yang ada di daerah untuk menjamin berlangsungnya pembangunan daerah.

Dengan kewenangan yang dimiliki oleh daerah, disini peran pemerintah daerah salah satunya adalah membuat kebijakan-kebijakan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat demi mencapai kesejahteraan masyarakat. Sedangkan kebijakan dikeluarkan berdasar pada apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau atas dasar tuntutan dari masyarakat dan kebijakan tersebut biasanya lebih berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sementara dalam pelaksanaannya tidak lepas dari birokrasi.

Sementara itu, salah satu aspek pelayanan publik yang harus diperhatikan pelayanannya serta dapat memiliki kendala yang paling nampak adalah pelayanan perijinan. Karena perijinan berkaitan dengan kegiatan usaha

baik kecil, menengah hingga besar. Disamping itu, perijinan dianggap penting karena dapat dikatakan bahwa kemajuan suatu daerah salah satunya ditandai dengan banyaknya investasi yang ditanamkan pada daerah tersebut dan dari investasi itu membuat daerah mandiri di dalam mengelola sumberdaya alam dan sumberdaya manusianya. Dengan demikian mudahnya pelayanan perijinan yang diberikan suatu daerah baik kepada masyarakatnya sendiri sampai kepada para investor, maka akan menarik masyarakat khususnya para investor untuk menanamkan sahamnya atau berinvestasi ke daerah tersebut sehingga pembangunan pada daerah menjadi maju dan mendapatkan hasil dari investasi yang telah ditanamkan. Sehingga hal ini membuat daerah tidak terlalu bergantung kepada aliran dana pemerintah pusat.

Di pusat ataupun di daerah terdapat masalah yang cukup serius dalam perihal ini. Mulai dari rumitnya proses perijinan hingga berbelit-belitnya birokrasi yang ada. Terlalu rumitnya pengurusan ini, pada akhirnya pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan diberlakukannya pola pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perijinan Terpadu Satu Pintu. Pemerintah pusat segera menginstruksikan kepada masing-masing kepala daerah untuk menerapkan pola tersebut dalam jenis kelembagaan diserahkan kepada daerah sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan dalam pengelolaannya, apakah kelembagaan berbentuk dinas atau

badan. Dengan adanya Dinas atau Badan Pelayanan Perijinan Terpadu yang khusus melayani perijinan ini diharapkan dapat merampingkan birokrasi dalam pengurusannya dan memberikan pelayanan prima dengan memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan perijinan karena cukup dengan mendatangi satu Dinas atau Badan saja. Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah ( SKPD ) serta sebagai wujud inovasi manajemen dari pemerintah daerah di Semarang dengan sistem satu pintu. BPPT merupakan badan yang mempunyai tugas khusus yaitu memberikan pelayanan perizinan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan inovasi ini diharapkan mampu memberikan pelayanan perizinan yang prima sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sedangkan yang terpenting dengan pelayanan prima yang diberikan BPPT Kota Semarang diharapkan mampu dengan mudah menarik para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Semarang.

Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah sendiri masih perlu untuk diperhatikan. Meskipun secara umum, kinerja pelayanan publik yang ada di

daerah sudah semakin membaik dan semakin inovatif di dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya, tetapi upaya untuk mendorong perubahan pelayanan publik menjadi lebih baik dan berkelanjutan masih perlu dilakukan. Hal ini dikarenakan masyarakat penerima pelayanan yang semakin hari semakin mengerti sejalan dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dan ruang aspirasi yang terbuka bagi masyarakat di daerah. Hingga pada akhirnya terjadi penguatan tuntutan standar dan kepastian pelayanan. Maka dari itu diperlukan adanya Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk menjadi tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan berkualitas. Serta untuk mengetahui apakah hak-hak yang semestinya didapatkan warga dalam pelayanan sudah terpenuhi oleh daerah atau belum, sehingga dengan adanya SPM sebuah pelayanan publik mampu mencapai pelayanan prima yang seharusnya didapatkan oleh warga.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan tuntutan/kebutuhan masyarakat dan menjelaskan mengenai apa saja faktor penghambat untuk mencapai pelayanan prima dalam mewujudkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan oleh

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kepada masyarakat Kota Semarang.

Teori yang digunakan peneliti untuk menganalisis data adalah asas penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005) adalah sebagai berikut :

- a) **Empati dengan customers.** Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b) **Pembatasan prosedur.** Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan kemudian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c) **Kejelasan tata cara pelayanan.** Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d) **Minimalisasi persyaratan pelayanan.** Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e) **Kejelasan kewenangan.** Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

Dengan demikian tidak akan terjadi duplikasi tugas atau kekosongan tugas.

- f) **Transparansi biaya.** Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. Sebenarnya ada sebagian masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan yang tidak berkeberatan untuk membayar mahal, asalkan sah dan jelas manfaat yang diterimanya.
- 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).
- i) **Maksimalisasi masa berlakunya izin.** Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j) **Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*.** Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k) **Efektivitas penanganan keluhan.** Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika



muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode evaluasi dimana penelitian berfungsi untuk menjelaskan fenomena suatu kejadian, kegiatan dan atau implementasi kebijakan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya kebijakan tersebut, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi.

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dalam menganalisis data penelitian. Teknik analisis data kualitatif sendiri merupakan 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 diceriterakan kepada orang lain (Moleong, 2008:248).

Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti melakukan koreksi dengan menanyakan secara langsung kepada pihak-pihak yang memiliki pengetahuan luas yang berhubungan dalam penelitian ini, baik dari masing-masing Kepala Bidang BPPT Kota Semarang, informan yang terkait program kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan dan

masyarakat Kota Semarang yang mengurus langsung perijinan ke BPPT. Dalam proses pengumpulan data, peneliti merangkum hasil wawancara yang berkaitan dengan penelitian ini yang didapat dari informan.

## **B. PEMBAHASAN**

Salah satu aspek terpenting di dalam pelayanan publik adalah kemudahan pemberian perijinan. Karena perijinan sangat berdampak bagi perkembangan investasi dan pertumbuhan ekonomi yang ada pada daerah. Tugas yang telah menjadi kewenangannya, dibuktikan dengan wujud keseriusan pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu telah memberikan beberapa upaya dengan menciptakan inovasi yang dilakukan baik dari organisasi BPPT secara keseluruhan maupun oleh masing-masing bidang perijinan yang ada. Berbagai inovasi dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat, antara lain yaitu:

### **1. Membentuk tim teknis pada masing-masing bidang perijinan**

Dimana tim teknis ini mempunyai tanggung jawab tidak langsung kepada Kepala Badan, melainkan melalui Kepala Bidang yang bersangkutan. Tujuan dibentuknya tim teknis adalah untuk membantu BPPT Kota Semarang dalam melakukan survei langsung ke lapangan dan mencari

data kelengkapan syarat permohonan perijinan. Tim teknis sendiri terdiri dari pejabat SKPD terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya.

## **2. Pada *front office* terdapat unit nomer antrian**

Alat ini sebagai solusi agar tidak terjadinya penumpukan antrian yang tidak beraturan. Tetapi dari hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung, penempatan unit nomer antrian yang kurang strategis membuat unit nomer antrian ini tidak terlalu berfungsi sebagaimana mestinya.

## **3. Pemasangan Kunci Pintu pada *Back Office* dengan Menggunakan PIN**

Merupakan bagian upaya dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu untuk mengurangi *contact person* diantara petugas dengan pemohon. Agar tidak adanya para pemohon atau orang-orang yang tidak memiliki kepentingan masuk ke dalam *back office* yang notabene merupakan lokasi 3 bidang perijinan serta bidang IT di dalam menyeleksi dan menyelesaikan berkas pengurusan perijinan.

Namun yang ada, masih banyak para pegawai yang keluar dari ruangan *back office* begitu saja tanpa menutup rapat kembali pintu. Entah itu disengaja atau tidak, karena hal ini menjadikan adanya beberapa dari para pemohon yang dengan mudah keluar masuk di dalam kantor.

## **4. Adanya Layanan Pengaduan baik yang Bersifat Langsung maupun *Online***

Berikut adalah beberapa layanan pengaduan yang disediakan oleh BPPT Kota Semarang, yaitu:

- a. *CUSTOMER SERVICE*, sebagai unit informasi dan layanan pengaduan yang dapat melayani pengaduan langsung ataupun melalui telepon.
- b. ADMIN WEB, sebagai unit informasi dan layanan pengaduan yang bersifat *online* (interaktif).
- c. Penyediaan Kotak dan pohon Pengaduan.
- d. Penyediaan Ruang Konsultasi dan Pengaduan.
- e. Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) yang sesuai dengan Perwal Nomor 11 Tahun 2005. P5 bertujuan untuk fasilitasi dan mediasi, menerima dan mengolah pengaduan serta memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan. Dalam penyampaian langsung dapat datang sendiri, melalui surat dengan alamat Jl. Pemuda No 148, telepon dengan nomor 3561717, 3588292, melalui fax dengan nomor 3588292 maupun melalui email : [penangananpengaduan@semarang.go.id](mailto:penangananpengaduan@semarang.go.id). Serta adanya penyediaan Telepon Extention di semua Kecamatan agar masyarakat mudah dan murah dalam mendapatkan informasi maupun menyampaikan pengaduan.
- f. BIDANG PENGAWASAN, sebagai wujud langsung pengawasan dan tindak lanjut setelah adanya pengaduan.

## 5. Fasilitas Pendukung SPIPISE

Fasilitas tersebut terdiri dari:

a. HARD WARE :

- Komputer : : 28 Unit
- Printer : : 20 Unit
- Scanner : : 2 Unit
- Switch : : 5 Unit
- Modem : : 1 Unit

b. WEB BROWSER

c. Sambungan Jaringan Internet 2 Mbps

d. Petugas pelaksana yang terdiri dari Kepala, Front Office, Back Office dan Tata Usaha yang masing-masing sudah memiliki hak akses user dan password.

Upaya-upaya di dalam pemberian pelayanan perijinan yang prima juga dilakukan oleh masing-masing bidang perijinan dalam proses pengurusan perijinan. Upaya dilakukan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang ada pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki dan mempermudah pelayanan bagi masyarakat, yaitu :

1. Dasar Hukum

Penerbitan suatu perijinan di BPPT Kota Semarang pada masing-masing perijinannya terdapat dasar hukum yang mendasarinya.

## 2. Persyaratan

Selama ini persyaratan pelayanan yang ada pada BPPT Kota Semarang di dalam mengajukan perijinan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diharapkan. Persyaratan yang diberikan dapat dikatakan sudah sesuai dengan apa yang memang penting untuk data permohonan perijinan saja.

## 3. Prosedur

Prosedur permohonan perijinan yang ada pada BPPT Kota Semarang dirasa masih terlalu rumit sehingga diperlukan upaya penyederhanaan prosedur pelayanan. Hingga saat ini dari BPPT Kota Semarang sendiri dalam prosedur pelayanan masih berpedoman pada SOP yang telah ada. Sementara itu, penyederhaan prosedur pelayanan masih ada di dalam wacana pada pengajuan Rancangan Peraturan daerah Kota Semarang tentang inisiatif perijinan yang diajukan oleh Komisi A DPRD Kota Semarang.

## 4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Pada bidang perijinan perekonomian mengenai pengurusan perijinan SIUP dan TDP yang di dalam Standar Pelayanan Publik membutuhkan waktu penyelesaian 3 hari bisa diselesaikan dalam 1 hari. Berbeda hal dengan Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan yang biasanya mengalami kemoloran waktu penyelesaian adalah pengeluaran ijin tenaga medis. Ijin

tenaga medis yang diajukan lepas dari Dinas Kesehatan yaitu tidak perlu dirapatkan dan tidak ada berita acara dari Dinas Kesehatan. Sehingga ini yang menjadi sebab molornya waktu penyelesaian, karena BPPT harus menangani semuanya sendiri, sementara volume pengajuan ijin sangat banyak. Sama halnya dengan waktu penyelesaian bidang perijinan pembangunan yang kebanyakan masih mengalami kemoloran. Perijinan yang bersifat membangun bentuk fisik secara nyata seperti rumah, perumahan, hotel, SPBU dalam perijinan-perijinan yang ada tersebut harus banyak melibatkan tim teknis dari dinas-dinas luar yang terkait secara langsung.

#### 5. Biaya

Biaya yang ditawarkan di dalam mengurus perijinan pada BPPT Kota Semarang pada dasarnya 0 rupiah atau tidak dikenakan biaya. Tetapi memang ada beberapa dari perijinan yang membutuhkan biaya dalam pengurusannya. Biaya tidak ditetapkan oleh BPPT Kota Semarang melainkan sudah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Tetapi yang disayangkan, dalam hal ini pada BPPT Kota Semarang masih ditemukan adanya para calo pengurus perijinan yang mengenakan biaya tidak semestinya kepada para pemohon.

#### 6. Produk

Produk yang dihasilkan dalam penerbitan sebuah perijinan berupa Keputusan Walikota Semarang, Sertifikat, Surat Ijin ataupun Keputusan Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu. Produk yang dihasilkan tersebut untuk menyatakan sah nya sebuah perijinan.

#### 7. Sarana dan Prasarana

Pada BPPT Kota Semarang masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum memenuhi antara lain, komputer yang digunakan ada beberapa yang perlu diperbaharui, kemudian para pegawai yang seharusnya diberikan fasilitas komputer untuk menunjang pekerjaannya tetapi tidak disediakan, masih ada beberapa pegawai yang tidak mendapatkan ruang kerja sebagaimana mestinya serta masih kurangnya kursi sehingga terkadang para pegawai untuk melakukan koordinasi dengan tim teknis tidak dapat efektif. (Hasil wawancara dengan Bapak Djazuli selaku Kepala Bidang Perizinan Perekonomian)

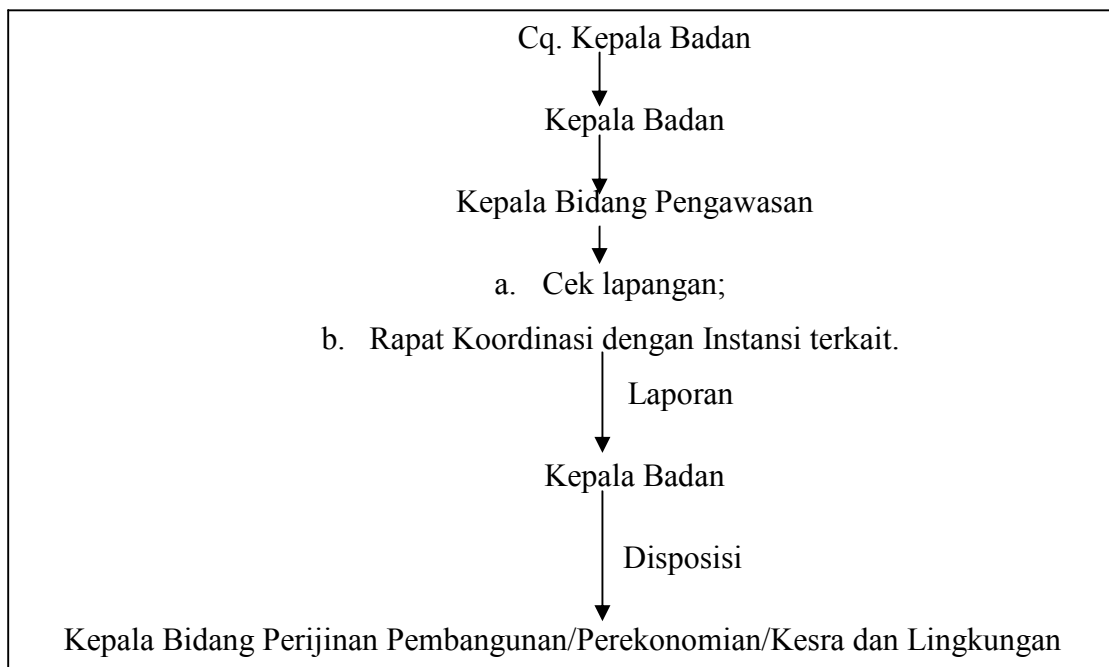
Selain itu, prasarana dari BPPT Kota Semarang yang masih kurang memadai adalah penyediaan lahan parkir karena masih menjadi satu dengan tempat parkir Sekda dan tidak ada penunjuk arah untuk memudahkan akses masyarakat. Tetapi terlepas dari itu, pada *front office* BPPT Kota Semarang yang berfungsi sebagai kantor pemberi pelayanan publik yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat, menurut hasil wawancara dengan beberapa pemohon sudah mampu memberikan lingkungan yang aman dan nyaman.



## 8. Mekanisme Penanganan Pengaduan

Keluhan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat pemohon ijin di dalam mengurus pelayanan perijinan. Pengaduan masyarakat mengenai keluhan tersebut pada nantinya ditujukan kepada Walikota. Namun tidak dapat begitu saja langsung diadukan melainkan melalui mekanisme yang sudah ditetapkan sebagai berikut :

**Bagan 3.1**  
**Mekanisme Penanganan pengaduan**



*Sumber: BPPT Kota Semarang, 2011*

## 9. Kompetensi Petugas

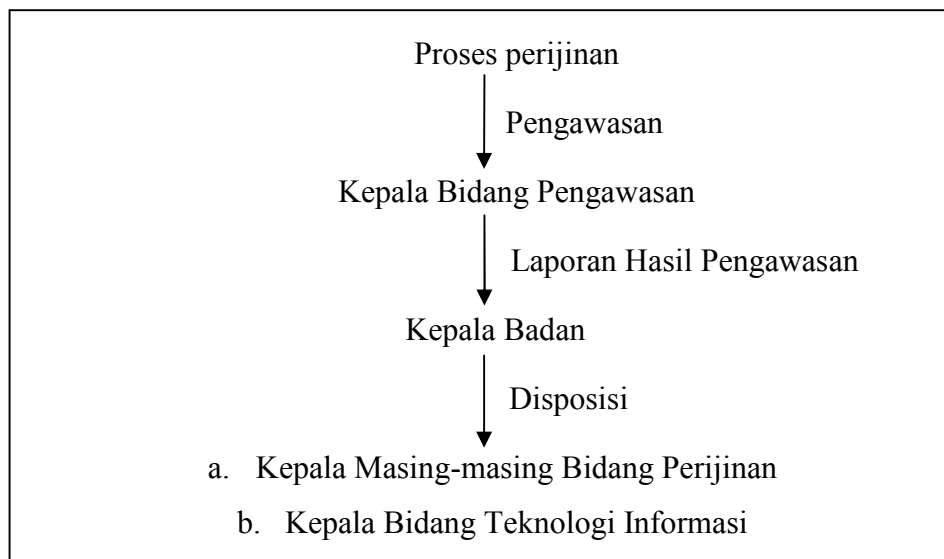
Kompetensi pegawai BPPT Kota Semarang sudah cukup baik, hal ini dilihat dari kemampuan dalam melaksanakan koordinasi serta penggunaan

Informasi Teknologi ketika bekerja. Selain itu para pegawai banyak diikutkan dalam diklat-diklat pelatihan yang diselenggarakan oleh kantor dengan tujuan supaya menambah pengetahuan mengenai hal teknis. (Hasil wawancara dengan Bapak Wing selaku Kepala Bidang Perizinan Pembangunan)

#### 10. Mekanisme Pengawasan

Mekanisme pengawasan dalam proses perijinan pada masing-masing bidang perijinan semua sama. Pengawasan ini dimaksudkan agar prosedur yang telah ditentukan berjalan dengan sebagaimana mestinya. Mekanisme pengawasannya sebagai berikut :

**Bagan 3.2**  
**Mekanisme Pengawasan Perijinan**



*Sumber: BPPT Kota Semarang, 2011*

Diluar upaya-upaya yang telah dilakukan oleh BPPT Kota Semarang untuk memberikan pelayanan perijinan yang prima, dalam pemberian pelayanan yang berkaitan dengan publik tetap tidak dapat dihindarkan bahwa ada beberapa faktor yang menimbulkan terjadinya masalah sehingga kemudian memunculkan hambatan-hambatan di dalam memberikan pelayanan perijinan yang prima kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa faktor yang menjadi penghambat berlangsungnya pelayanan perizinan prima pada masing-masing bidang perijinan dalam mengurus perijinan yang masuk, yaitu :

- a. Keberadaan Tim-tim Teknis yang tidak terletak di BPPT Kota Semarang melainkan masih berada pada Dinas-dinas lain terkait.
- b. Pelimpahan kewenangan yang tidak seutuhnya, karena masih harus bekerjasama dengan Dinas-dinas lain yang mempunyai keterkaitan secara langsung. Sehingga menjadi salah satu penyebab adanya kemoloran dalam penyelesaian perijinan.
- c. Berkas-berkas dari para pemohon yang memang belum lengkap untuk diajukan sebagai persyaratan permohonan perijinan.
- d. Pemrosesan berkas perijinan yang masih harus keluar ke Dinas-dinas terkait.
- e. Masih tidak adanya kepastian di dalam penyelesaian proses perijinan (terutama pada ijin tenaga medis, pendirian klinik, apotek dan IMB)

dengan alasan banyaknya jumlah perijinan yang masuk dan keterkaitan dengan Tim Teknis.

- f. Tingkat efisiensi, efektifitas dan produktivitas para pegawai BPPT Kota Semarang dari birokrasi yang belum optimal.
- g. Sarana dan prasarana yang masih belum memenuhi standar pelayanan publik yang semestinya.

## **C. PENUTUP**

### **C.1. Simpulan**

Dalam merealisasikan pelayanan publik pada masalah perijinan, BPPT Kota Semarang sudah memberikan pelayanan yang cukup baik. Walaupun dalam merealisasikan pelayanan perijinan masih ada pelayanan yang belum memenuhi dari apa yang telah ditentukan sesuai standar pelayanan publik, yaitu pada masalah kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Disamping itu, wujud pemberian pelayanan perijinan yang prima telah dibuktikan dengan beberapa upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Semarang antara lain, yaitu :

- a. Dibentuknya Tim Teknis pada masing-masing bidang perijinan yang bekerjasama dengan Dinas-dinas yang terkait secara langsung.
- b. Disediaknya unit nomer antrian pada *front office* untuk memudahkan para pemohon dalam mengurus perijinan.

- c. Adanya pemasangan kunci pintu menggunakan PIN pada Back Office yang bertujuan untuk mengurangi kontak langsung para pegawai BPPT yang sedang bertugas menyeleksi dan menyelesaikan berkas pengurusan perijinan dengan para pemohon.
- d. Disediakan layanan pengaduan yang bersifat langsung yaitu dengan datang dan menyampaikan pengaduan langsung melalui CS, penyediaan kotak dan pohon pengaduan, penyediaan ruang konsultasi dan pengaduan maupun secara online melalui admin web atau email.
- e. Fasilitas pendukung SPIPISE yang terdiri dari hardware, web browser, sambungan jaringan internet 2 Mbps serta petugas pelaksana yang masing-masing telah memiliki hak akses user dan *password*.
- f. Persyaratan sesuai dengan perijinan yang diharapkan serta mudah untuk dipahami.
- g. Penyederhanaan prosedur masih sebatas penyederhanaan bagi para pemohon yang ingin melakukan perpanjangan.
- h. Waktu penyelesaian yang sudah cukup baik, terutama pada bidang perijinan ekonomi.
- i. Tidak dikenakannya biaya pada pengurusan perijinan, hanya memang ada beberapa yang harus menggunakan biaya dan biaya tersebut sudah ditentukan sesuai dengan yang ada pada Peraturan Daerah.
- j. Penyediaan kantor pelayanan yang sudah cukup baik dan nyaman bagi para pemohon perijinan dengan adanya ruang informasi, ruang tunggu,

loket/meja pendaftaran, penyerahan dokumen, pemrosesan berkas, pengolahan data dan penanganan pengaduan.

- k. Kompetensi pegawai yang selalu diasah melalui pelatihan-pelatihan Diklat dan *soft skill* sehingga semakin menambah kemampuan teknis dalam penanganan proses perijinan. Serta penguasaan IT para pegawai yang sudah baik.
- l. Adanya pengawasan perijinan yang dilakukan untuk meyakinkan bahwa pelayanan proses perijinan berjalan dengan semestinya.

Adapun beberapa faktor yang menjadi penghambat bagi BPPT Kota Semarang diuraikan lebih jelas dalam poin-poin dibawah ini:

- a. Ketersediaan Tim Teknis yang tidak berada pada BPPT melainkan masih ada pada Dinas-dinas terkait menyulitkan dalam proses penyelesaian perijinan.
- b. Kewenangan yang belum sepenuhnya sehingga masih perlu kerjasama dan rekomendasi dari Dinas-dinas terkait menjadi sebab kemoloran waktu penyelesaian perijinan.
- c. Sarana seperti komputer tidak memenuhi bagi para pegawai untuk menunjang kinerjanya. Serta kantor yang masih terbagi menjadi dua lantai yaitu ada pada lantai 1 dan lantai 3 menyulitkan para pegawai dalam mengurus berkas perijinan.

- d. Adanya dualisme pembinaan kepegawaian yang meliputi pegawai BPPT itu sendiri dengan pegawai Tim Teknis dari Dinas terkait.
- e. Berkas-berkas dari para pemohon yang tidak dilengkapi sebagaimana mestinya membuat BPPT tidak dapat melanjutkan mengurus perijinan.
- f. Masih adanya calo pengurus perijinan yang sudah pasti mengenakan biaya-biaya yang tidak wajar serta masih adanya keterlibatan beberapa pegawai yang secara langsung memudahkan pengurusan perijinan bagi pemohon.

## C.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka perlu adanya saran dan rekomendasi bagi BPPT Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Rekomendasi tersebut yaitu:

1. Sebagai Badan pemberi pelayanan publik akan lebih efektif apabila diberikan kewenangan secara penuh dalam penerbitan perijinan dengan disediakannya tim teknis yang benar-benar kompeten pada perihal perijinan dan penempatan tim teknis langsung pada BPPT, sehingga kemoloran waktu penyelesaian pelayanan dapat lebih diminimalisir serta dapat menghindari adanya dualisme pembinaan pegawai.
2. Penempatan kantor BPPT Kota Semarang akan lebih efektif dan efisien jika ditempatkan pada satu pintu secara langsung. Karena dengan

penempatan satu pintu akan lebih dapat memudahkan para pegawai dalam mengurus berkas perijinan yang masuk.

3. Pengawasan lebih ketat harus dilakukan dalam perihal calo dengan diperlukan adanya kerjasama dari para petugas yang melayani untuk tidak menerima kepengurusan perijinan dari para calo.

#### DAFTAR PUSTAKA

Agus Pramusinto, Erwan Agus Purwanto. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media, 2009.

Ahmad ainur rohman, M. Mas'ud Sa'id, dkk. *Reformasi pelayanan publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi dan KID, 2008.

Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005.

Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo, 2003.

Budiardjo, Miriam. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi, 2008.

Gaspersz, Vincent. *Edisi Bahasa Indonesia, Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Indonesia, 1997.

Hessel nogi S. tangkilisan. *Manajemen publik*. Jakarta: PT. grasindo, anggota Ikapi, 2005.

Moleong, Lexy J.. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2008.



Osborne, David dan Ted Gaebler. *Mewirusahaakan Birokrasi; Penerjemah Abdul Rosyid – Edisi Keenam*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 2000.

Osborne, David dan Peter Plastrik. *Memangkas birokrasi; Penerjemah: Abdul Rosyid*, Ramelan, Jakarta: Penerbit PPM, 2001.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Setiyono, Budi. *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi – Edisi Kedua*. Puskodak Undip, 2005.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. *Reformasi pelayan publik*. \_\_\_\_\_: PT. Bumi Aksara, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Syahrani, Ms., Syahrani, Msi. *Implementasi otonomi daerah dalam perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2009.

#### **Jurnal :**

Setyono ,Jawoto Sih dan Mohammad Muktiali. 2009. Jurnal Analisis Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sesuai Dengan Karakteristik Perkembangan Kota Semarang (Vol. 3, No. 1): 13-23

#### **Laporan/Kertas Kerja :**

BPPT Kota Semarang: Materi PPTSP Untuk Tamu Baru (dalam bentuk *powerpoint*)

BPPT Kota Semarang: Rencana Kerja 2013

BPPT Kota Semarang: Rencana Strategis dan LAKIP BPPT Kota Semarang

### **Undang-Undang :**

UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perijinan Terpadu Satu Pintu

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 2 Tahun 2006 tentang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2012 tentang Rencana Kerja Pembangunan daerah

Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang

### **Media Cetak :**

H71-75. (2013, Desember 10). DPRD Ajukan Raperda Perizinan. *SuaraMerdeka*: 21-24

H71, H35-75. (2014, Januari 18). Walikota: Jangan Persulit Perizinan. *SuaraMerdeka*: 23

Fri-94, H89. (2013, Desember 9). Rapor Layanan Publik Merah. *SuaraMerdeka*: 12

### **Internet :**

Ada Pelican Setiap Mengurus Perizinan. Dalam <http://antikorupsijateng.wordpress.com/2012/01/19/ada-pelicin-setiap-urus-perizinan/>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2012, pukul. 12.45 WIB

Bidang Pelayanan Perijinan Permodalan Menerima Penghargaan Investment Award 2012. Dalam [jatengprov.go.id/ Humas Kota Semarang](http://jatengprov.go.id/Humas/KotaSemarang), diakses pada tanggal 13 November 2012, pukul 13.30 WIB

Gambaran Umum Kota Semarang. Dalam <http://www.jualgluterasemarang.com/2013/05/gambaran-umum-kota-semarang.html>, diakses pada tanggal 10 Januari 2014, pukul 12.30 WIB

Gambaran Umum Kota Semarang. Dalam [www.semarangkota.go.id/portal/.../BAB%202.pdf](http://www.semarangkota.go.id/portal/.../BAB%202.pdf), diunduh pada tanggal 10 Januari 2014, pukul 12.45 WIB

Hasil Semarang Bisnis Forum (SEMBIZ) 2013. Dalam <http://bppt.semarangkota.go.id>, diakses pada tanggal 30 Januari 2014, pukul 10.09 WIB

Konsep Dasar Pelayanan Prima. Dalam <http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1990888-konsep-dasar-pelayanan-prima/#ixzz287DwLuxc> diunduh pada tanggal 10 Oktober 2012, pukul 14.00 WIB

Laporan Investasi Tahun 2010 dari Pelayanan Perijinan yang Diberikan Oleh BPPT Kota Semarang. Dalam <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=150050&page=202> diunduh pada tanggal 20 Desember 2012, pukul. 12.00 WIB

Profil dan data perijinan BPPT Kota Semarang. Dalam <http://bppt.semarangkota.go.id>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2012, pukul 14.30 WIB