

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (BPPT) KOTA SEMARANG DALAM MENCAPAI PELAYANAN PRIMA

Oleh :

Erlina Widian Sari, Nina Widowati

**Jurusan Administasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan yang mendasar, sistematis dan menyeluruh dalam sistem pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan publik di BPPT Kota Semarang dalam mencapai pelayanan prima dan mengetahui aspek-aspek yang menghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di BPPT Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan reformasi birokrasi di BPPT sudah menunjukkan pelayanan prima dan pelayanan yang diberikan oleh BPPT sudah menunjukkan pelayanan prima, akan tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu untuk diperbaiki. Aspek yang perlu diperbaiki dapat diketahui dari dimensi pelayanan prima yang terdiri dari kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan kenyamanan. Aspek yang perlu diperbaiki antara lain kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang harus senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan dari masyarakat, menyediakan sarana prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan, dan melakukan sosialisasi informasi kepada masyarakat melalui pemanfaatan portal *website*.

Kata Kunci : reformasi birokrasi, pelayanan publik, perijinan, pelayanan prima

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semenjak terjadinya krisis ekonomi yang semakin meluas dan mengakibatkan terjadinya krisis multidimensi menyebabkan berbagai perubahan terjadi di segala aspek kehidupan. Kondisi seperti ini, menyebabkan timbulnya berbagai permasalahan yakni tuntutan yang kuat dari semua elemen masyarakat kepada pemerintah untuk melakukan reformasi di berbagai aspek kehidupan.

Perbaikan sistem pelayanan aparatur saat ini harus menjadi prioritas, karena pelayanan aparatur akan selalu dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, dalam melakukan aktivitas dan kebutuhan sehari-hari harus melalui perijinan dan peraturan pemerintah. Reformasi penyelenggaraan pemerintahan diperlukan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Pelaksanaan reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip *good government* dan *clean governance*. Oleh karena itu, penetapan Peraturan Presiden Nomor

81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 menjadi acuan dalam melakukan Reformasi Birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Wujud nyata dari penerapan reformasi birokrasi di Indonesia adalah pengembangan pelayanan perijinan terpadu. Penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu diawali dari disahkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Bentuk implementasi Reformasi Birokrasi di Kota Semarang adalah terbentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT). BPPT Kota Semarang mempunyai kewenangan untuk melakukan pelayanan perijinan berupa pelayanan satu pintu yang diharapkan dapat merampingkan birokrasi dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai ijin dengan cukup mendatangi satu tempat saja.

Permasalahan yang berkaitan dengan Reformasi Birokrasi memunculkan area perubahan Reformasi Birokrasi dikelompokkan menjadi 8 area yaitu 1) Organisasi, 2) Tatalaksana, 3) Peraturan Perundang-undangan, 4) Sumber daya manusia aparatur, 5) Pengawasan, (6) Akuntabilitas, 7) Pelayanan Publik serta 8) Pola pikir (*mindset*) dan Budaya Kerja (*culture set*) Aparatur

Dilihat dari kedelapan area perubahan Reformasi Birokrasi peneliti tertarik untuk meneliti perubahan Reformasi Birokrasi terutama di area Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Saat ini pelayanan publik yang ada belum menunjukkan pelayanan prima.

Pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan publik di BPPT Kota Semarang belum berjalan dengan baik dikarenakan masyarakat tidak mengetahui dengan benar persyaratan yang harus dipenuhi sehingga perijinan tidak dapat langsung di proses, adanya calo yang menawarkan jasanya karena dalam mengurus perijinan membutuhkan waktu yang lama,

adanya biaya tambahan yang diberikan oleh pelanggan kepada oknum pegawai untuk mempercepat pengurusan ijin atau sekedar ucapan terima kasih.

Permasalahan selanjutnya adalah Standar Operasi Prosedur (SOP) belum lengkap seperti belum terpampangnya persyaratan mengenai berbagai jenis perijinan sehingga pelanggan hanya dapat mengetahuinya melalui brosur maupun bertanya langsung kepada pegawai. Minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang menghambat dalam pengurusan perijinan karena masyarakat tidak mengetahui dengan benar jenis perijinan, syarat perijinan maupun alur perijinan. Selain itu, diperlukan surat rekomendasi ijin dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait agar ijin dapat diterbitkan seperti Ijin Mendirikan Bangunan dan Ijin Reklame.

Belum maksimal pemanfaatan portal website dan sarana dan prasarana yang belum mendukung seperti tempat parkir yang memadai,

ruang tunggu pelayanan yang digunakan oleh orang yang tidak sedang mengurus ijin, dan pohon saran dan pengaduan yang tidak berfungsi dengan baik juga menyebabkan pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan prima.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang dalam Mencapai Pelayanan Prima**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pelaksanaan Reformasi Birokrasi pelayanan perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang sudah mencapai pelayanan prima?
2. Aspek-aspek apa yang menghambat dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang dalam Mencapai Pelayanan Prima?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi pelayanan perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang dalam mencapai pelayanan prima.
2. Untuk mengetahui aspek-aspek yang menghambat dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi pelayanan prima di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang dalam mencapai pelayanan prima.

D. Kerangka Teori

1. Reformasi Birokrasi

Menurut **Komarudin** (2014:39) reformasi birokrasi merupakan upaya sistematis, terpadu dan komprehensif yang ditujukan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), terdiri atas tata kelola pemerintahan yang baik (*good public governance*) dan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*).

Menurut **Sedarmayanti** (2013:71) mengartikan reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas.

2. Pelayanan Publik

Menurut **Sinambela** (2005:5) dalam Pasolong (2007:128), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan Publik menurut **Agung Kurniawan** (2005:6) dalam Pasolong (2007:128) adalah pemberian pelayanan/melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3. Pelayanan Prima

Atep Adya dalam bukunya yang berjudul Dasar-dasar Pelayanan Prima (2007:26), menyatakan bahwa dalam definisi pelayanan prima terdapat paling tidak tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Menurut **Munawar** (2015:100), pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Pelayanan prima menurut **Sedarmayanti** (2013:249) merupakan

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik (Munawar Noor, 2015 : 108-110), prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, meliputi :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pela-

yanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan

- kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas
 10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai BPPT Kota Semarang yang dipilih dengan teknik *snowball sampling* dan pengguna layanan perijinan yang dipilih dengan teknik *insidental sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner dan hasil wawancara peneliti dengan informan dan data sekunder berupa dokumentasi yang dimiliki oleh BPPT Kota Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mudah dipahami. Selanjutnya, menguji kualitas data dengan teknik triangulasi data dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu

sehingga diperoleh hasil yang mudah dipahami oleh peneliti berdasarkan data yang diperoleh dari informan.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang dalam Mencapai Pelayanan Prima

Terdapat 10 dimensi yang digunakan untuk melihat pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang dalam Mencapai Pelayanan Prima, yaitu:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan di BPPT telah diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit. Pelanggan sudah memahami dengan baik mengenai prosedur pelayanan karena sudah ada papan informasi mengenai alur atau mekanisme pelayanan yang sudah terpasang di dinding ruang tunggu.
2. Kejelasan. BPPT sudah

memberikan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan yang tertera pada brosur. Rincian biaya yang sudah sesuai dengan aturan yang berlaku akan tetapi ada beberapa perijinan yang memerlukan biaya dalam pengurusannya. Sedangkan untuk pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan bidang perijinan masing-masing.

3. Kepastian waktu, ada beberapa perijinan yang melebihi standar pelayanan dalam penyelesaiannya. Hal ini karena ada temuan di lapangan dan perlunya rekomendasi dari dinas terkait dalam penerbitan ijin. Jadi, dalam setiap perijinan yang diterbitkan tidak semuanya sesuai dengan standar pelayanan minimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai macam faktor baik dari pelanggan maupun

pemberi pelayanan. Oleh karena itu, pelanggan wajib memberikan informasi dan melengkapi berbagai macam persyaratan yang harus dipenuhi agar ijin dapat segera diterbitkan.

4. Keakuratan produk pelayanan publik yang dihasilkan oleh BPPT berupa Surat Ijin yang diterima oleh pelanggan harus benar, tepat dan sah. Dalam implementasinya, produk pelayanan yang diterima oleh pelanggan berupa surat ijin sudah akurat. Artinya sudah benar, tepat dan sah serta tidak terjadi kesalahan. Hal ini tidak terlepas dari tugas pegawai di bidang perijinan di BPPT Kota Semarang untuk melakukan pengecekan dalam setiap perijinan yang akan diterbitkan.
5. Keamanan yang dimaksud adalah keamanan dalam pemberian kepastian hukum kepada pelanggan ketika mengurus perijinan di BPPT Kota Semarang dan keamanan dalam proses pengurusan

perijinan.

Keamanan dalam proses dan produk pelayanan di BPPT memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Hal ini berupa dasar hukum. pelanggan yang sudah mengurus ijin di BPPT merasa aman dalam melakukan pekerjaannya karena sudah memiliki surat ijin dan ada kepastian hukum sehingga sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Tanggung jawab yang diberikan pegawai di BPPT Kota Semarang berupa pemberian pelayanan perijinan kepada pelanggan sesuai dengan bidang perijinan masing-masing sehingga setiap pegawai mempunyai rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menerbitkan perijinan.

Penyelesaian keluhan dapat langsung menyampaikan kritikan, saran maupun

masuk kepada pegawai, melalui pohon sardu (media saran dan pengaduan pelayanan), dan melalui website BPPT Kota Semarang. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, pemanfaatan pohon sardu sebagai media saran dan pengaduan belum dimanfaatkan dengan baik. Oleh karena itu, pelanggan perlu diberikan pengetahuan melalui sosialisasi mengenai beragam cara untuk menyampaikan kritik dan saran.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang sudah lumayan mencukupi, akan tetapi pelanggan mengeluhkan tempat parkir yang susah. Hal ini dikarenakan lokasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu yang menjadi satu dengan kantor pemerintahan lainnya sehingga belum ada pemisahan tempat parkir untuk masing-masing kantor. Tidak

berfungsinya nomor antrian perlu untuk diperbaiki sehingga apabila perijinan yang harus ditangani banyak dapat tertib, dan perlu dilakukan perawatan secara berkala mengenai sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Sedangkan untuk ruang tunggu pelanggan sudah merasa nyaman, jumlah kursi tunggu yang tersedia sudah mencukupi. Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan pegawai seperti komputer, mesin cetak, jaringan internet juga sudah tersedia sehingga dapat mempercepat penyelesaian ijin. Penggunaan teknologi informasi dalam perijinan akan menghemat waktu dan mempermudah pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

8. Kemudahan akses menuju ke BPPT cukup mudah untuk dijangkau baik menggunakan kendaraan pribadi

maupun kendaraan umum. Berbeda halnya dengan pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika belum dimanfaatkan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sudah tersedianya website BPPT akan tetapi formulir pendaftaran belum bisa di *download* secara *online* oleh pelanggan. Oleh karena itu, pihak BPPT Kota Semarang perlu melakukan perbaikan portal *website* agar dapat berfungsi dengan baik sehingga di akses oleh masyarakat.

9. Kedisiplinan pegawai BPPT belum menunjukkan kedisiplinan meskipun sudah menggunakan *finger print*, hal ini karena pegawai kadang meninggalkan kantor saat jam kerja. Pegawai belum sepenuhnya melakukan pekerjaan dengan disiplin. Akan tetapi, pegawai sudah berlaku sopan dalam memberikan pelayanan dan ramah kepada pelanggan dengan memberikan senyum,

salam dan sapa.

10. Kenyamanan lingkungan pelayanan di BPPT yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta tersedianya fasilitas pendukung lainnya merupakan salah satu hal yang perlu untuk diperhatikan. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa nyaman apabila lingkungan pelayanan nyaman dan tersedia berbagai fasilitas pendukung lainnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kenyamanan untuk ruang tunggu pelayanan sudah mencukupi, selain itu juga tersedia toilet, masjid, jalur khusus bagi penyandang berkebutuhan khusus dan ruang laktasi bagi ibu menyusui.

B. Aspek yang Menghambat dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota

Semarang dalam Mencapai Pelayanan Prima

1. Penyelesaian waktu perijinan yang lama diakibatkan oleh temuan lapangan (gambar yang tidak sesuai) saat melakukan cek lapangan sehingga waktu penyelesaian ijin menjadi lebih lama. Selain itu, juga memerlukan koordinasi dengan dinas terkait untuk mengeluarkan ijin. Apabila dinas terkait belum merekomendasikan penerbitan ijin maka ijin tersebut belum dapat diterbitkan oleh BPPT Kota Semarang. Oleh karena itu, perlu dilakukan koordinasi yang baik antara pelanggan ijin, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dengan dinas terkait dalam melakukan penyelesaian ijin.
2. Hal yang perlu mendapat perhatian adalah perawatan semua kelengkapan sarana dan prasarana yang dilakukan secara rutin sehingga apabila terjadi kerusakan seperti tidak berfungsinya mesin nomor

antrian akan segera diperbaiki. Selain itu, harus disediakan lahan parkir yang memadai dan terpisah dengan dinas lain agar memudahkan masyarakat ketika parkir kendaraan.

3. Kemudahan akses dalam pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika belum sepenuhnya dapat dilakukan. BPPT sudah memanfaatkan portal website akan tetapi masih ada beberapa kekurangan seperti belum bisa *men-download* formulir pendaftaran secara *online* namun untuk formulir pendaftaran sudah bisa dilakukan secara *online*. Selain itu tidak semua masyarakat memanfaatkan portal *website* tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi bagi masyarakat khususnya pelanggan perijinan untuk memanfaatkan portal *website*. Melalui portal *website* Badan Pelayanan

Perijinan Terpadu Kota Semarang dapat diketahui sejauh mana ijin telah di proses dengan melakukan cek validasi.

4. Kedisiplinan pegawai menjadi salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian. Penggunaan sistem *finger print* mampu meningkatkan kedisiplinan pegawai, namun pegawai hanya bersikap tepat waktu ketika jam masuk kerja dan jam pulang kerja. Akan tetapi, pegawai terkadang meninggalkan kantor saat jam kerja untuk keluar dengan alasan yang beragam.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPPT Kota Semarang mengenai reformasi birokrasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka dapat diperoleh kesimpulan, yaitu:

1. Pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang sudah menunjukkan

pelayanan prima. Hal ini dapat diketahui dari:

- a. Penyederhanaan perijinan dilakukan sehingga waktu yang dibutuhkan singkat karena semua proses perijinan dilakukan di satu tempat berbeda dengan sebelum reformasi birokrasi perijinan harus dilakukan di banyak instansi.
- b. Sudah ada kejelasan mengenai persyaratan perijinan dan kepastian biaya. Hal ini dapat diketahui melalui brosur yang telah tersedia di rak brosur.
- c. Produk pelayanan perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang sudah diterima dengan benar dan sah berupa surat keputusan yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan, pekerjaan atau beragam kegiatan usaha.

2. Terdapat 4 aspek yang menghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan publik di Badan Pelayanan

Perijinan Terpadu Kota Semarang meliputi :

- a. Kepastian waktu yang terkadang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal karena adanya temuan lapangan.
- b. Kelengkapan sarana dan prasarana belum mencukupi untuk menunjang proses pelayanan
- c. Kemudahan akses sudah dapat dijangkau oleh masyarakat ketika mengurus perijinan akan tetapi pemanfaatan perkembangan teknologi belum dimanfaatkan dengan maksimal
- d. Kedisiplinan pegawai masih kurang walaupun sudah ada penerapan presensi menggunakan *finger print*, hal ini belum menyadarkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan karena pegawai sering ijin saat jam kerja.

Rekomendasi

1. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang harus mengoptimalkan penggunaan

teknologi agar pelayanan yang diberikan cepat, tepat, mudah, tidak berbelit-belit, akurat, aman serta nyaman.

2. Perlunya peningkatan sarana prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dengan menyediakan lahan parkir yang teratur dan rapi dengan melakukan penataan ulang dan memperbaiki nomor mesin antrian agar berfungsi dengan baik
3. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai beragam jenis perijinan dan pemanfaatan portal *website* agar proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.
4. Meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan melibatkan kepala bidang di setiap perijinan untuk melakukan pengawasan agar pegawai bekerja dengan disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, dan Ahmad Saebani, Beni. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia.
- Azwar, Saifudin. (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta : Genesindo.
- Noor, Munawar. (2015). *Birokrasi Melayani Publik*. Semarang : CV. Duta Nusindo.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan-Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Said, M. Mas'ud. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang : UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah.
- Sarundajang, S.H. (2003). *Birokrasi dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak dan kawan-kawan. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwitri, Sri. (2008). *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik* (Edisi Revisi). Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Utomo, Warsito. (2009). *Administrasi Publik Baru Indonesia: Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Dokumen :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Rencana Strategis Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang Tahun 2010-2015