



**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM  
PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN PADA BADAN  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN KOTA  
PROBOLINGGO**

*One-Stop Service Management in the Managed of Trading License in Investment  
Board and Licensing Services of Probolinggo City*

**SKRIPSI**

Oleh

**Amytha Trisnawardani  
NIM 090910201046**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016**



**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM  
PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN PADA BADAN  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN KOTA  
PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Amytha Trisnawardani**  
**NIM 090910201046**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016**

## PERSEMBAHAN

Dengan mengharap ridho dan karunia Allah SWT, dengan ikhlas kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT atas segala nikmat yang diberikan kepada hamba-Nya baik lahir maupun batin.
2. Ayahanda Tri tyastomo dan Ibunda Sriwidayati. Terima kasih atas segala pengorbanan yang beliau lakukan selama ini untuk doa, kasih sayang, dan didikan yang diberikan. Tidak ada rangkaian kata yang lebih indah selain anakmu ini menyayangi kalian. Terima kasih atas dukungan moril dan materiil yang selama ini kalian berikan. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa harapan dan impian dari kalian.
3. Adikku Putri Ayu Amy Lestari satu-satunya saudara perempuanku. Apalah arti seorang kakak tanpa ada adik yang menyayanginya. Terima kasih atas segala rasa sayang yang diberikan hingga saat ini.
4. Guru-guruku mulai dari TK KHADIJAH 52 SUMBERSEWU, SDN SUMBERSEWU 1, SMPN 1 SRONO, SMAN 1 GLAGAH dan UNIVERSITAS JEMBER, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang diberikan selama ini.
5. Almamater Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO**

“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri”

(Ibu Kartini)

“Berlelah- lelahlah, manisnya hidup terasa setelah berjuang”

(Imam Syafi'i)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fuadi, A, dkk. 2012. Berjalan Menembus Batas. Yogyakarta: Bentang Pustaka

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Amytha Trisnawardani

NIM : 090910201046

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo atau One-Stop Service Management in the Managed of Trading License in Investment Board and Licensing Services of Probolinggo City*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan di institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Agustus 2016

Yang menyatakan,

Amytha Trisnawardani  
NIM 090910201046

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM  
PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN PADA BADAN  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN KOTA  
PROBOLINGGO**

Oleh

**Amytha Trisnawardani  
NIM 090910201046**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr Anastasya Murdiastuti M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Hermanto Rohman S.Sos. M.PA

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo atau One-Stop Service Management in the Managed of Trading License in Investment Board and Licensing Services of Probolinggo City” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Kamis, 23 Juni 2016

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

**Tim Penguji:**

**Ketua**

**Sekretaris**

Drs. Supranoto, M.Si  
NIP. 19610213 198802 1 001

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP. 19580510 198702 2 001

**Anggota Penguji**

1. Hermanto Rohman S.Sos, MPA (.....)  
NIP.19790303 200501 1 001
2. M. Hadi Makmur S.Sos, MAP (.....)  
NIP.19741007 200012 1 001
3. Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si (.....)  
NIP.19560726 198902 1 001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP. 19520727 198103 1 003



## RINGKASAN

**Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan Surat Izin Usaha perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo;** Amytha Trisnawardani, 090910201046; 2016: 74 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perkembangan BPMPP tidak lepas dari para pemohon izin yang menjadi salah satu fokus penting dalam tumbuh kembangnya badan tersebut. BPMPP saat ini telah menaungi 47 jenis izin dan mengalami perkembangan jumlah pemohon dalam 5 tahun terakhir. Berdasarkan data 4 tahun terakhir pada tahun 2012-2015 jenis izin yang berhubungan dengan dunia bisnis cukup banyak diajukan. Sebut saja SIUP, TDP, IMB, dan reklame adalah izin yang dibutuhkan dalam dunia bisnis. Perkembangan kelima jenis izin tersebut bersifat fluktuatif. SIUP adalah salah satu izin yang wajib dimiliki oleh masyarakat yang memiliki usaha. Meskipun perkembangan jumlah izin bersifat fluktuatif, SIUP masih tergolong jenis izin yang paling banyak diajukan di BPMPP Kota Probolinggo.

Melihat dari perkembangan jenis izin yang bersifat fluktuatif, memperlihatkan gambaran sementara bahwa adanya ketidaksesuaian antara tujuan dari didirikannya BPMPP di Kota Probolinggo, hasil wawancara awal yang menyebutkan respon positif terhadap berdirinya BPMPP dengan hasil data yang diterbitkan oleh BPMPP Kota Probolinggo itu sendiri. Dengan adanya alasan tersebut maka peneliti tertarik untuk melihat gambaran mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan SIUP di BPMPP Kota Probolinggo. Tujuan dari penelitian ini sendiri adalah mendeskripsikan tentang pelaksanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan SIUP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kota Probolinggo.



Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kota Probolinggo. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan teknik *sampling purposive* sebagai teknik informan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji validitas data yang digunakan triangulasi dan analisis datanya menggunakan analisis interaktif.

Penyelenggaraan proses pelayanan perizinan khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) BPMPP Kota Probolinggo berdasarkan pelaksanaan alur pelayanan BPMPP terdiri dari pemohon, pemeriksaan persyaratan, pemeriksaan dan persetujuan, pemrosesan izin dan penerbitan izin. Pemohon dapat datang langsung di BPMPP dengan membawa berkas yang dibutuhkan atau hanya sekedar bertanya tentang informasi yang dibutuhkan terkait dengan SIUP. Pemohon memiliki beberapa alternatif untuk mendapatkan informasi dan melakukan pengajuan izin, yaitu datang sendiri, melalui web, atau melalui agen/ makelar. Pemohon datang di BPMPP dengan membawa berkas persyaratan SIUP dan menyerahkannya kepada bagian *customer service* untuk dilakukan pemeriksaan persyaratan. *Customer service* akan melanjutkan proses perizinan jika berkas yang masuk lengkap dan dikembalikan jika terdapat kekurangan berkas. Pemeriksaan dan persetujuan adalah tahapan setelah berkas masuk pada bagian *back office*. Pemrosesan izin terdiri dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Kepala Badan. SIUP yang telah mendapat tanda tangan Kepala Badan akan diberi nomor izin oleh *customer service*. Penomoran izin berdasarkan urutan penerbitan izin sesuai dengan pencatatan yang tertera pada buku induk SIUP. Pemberian stempel pada SIUP yang telah mendapat penomoran dilakukan di bagian Sekretariat. SIUP yang telah distempel di bagian sekretariat diterima oleh *customer service* untuk kemudian dicatat dalam buku register SIUP. Selanjutnya, SIUP dapat diserahkan kepada pemohon.

## PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT penulis panjatkan karena dengan rahmat serta hidayah-Nya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo atau One-Stop Service Management in the Managed of Trading License in Investment Board and Licensing Services of Probolinggo City” ini. Penyusunan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial di Jurusan Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

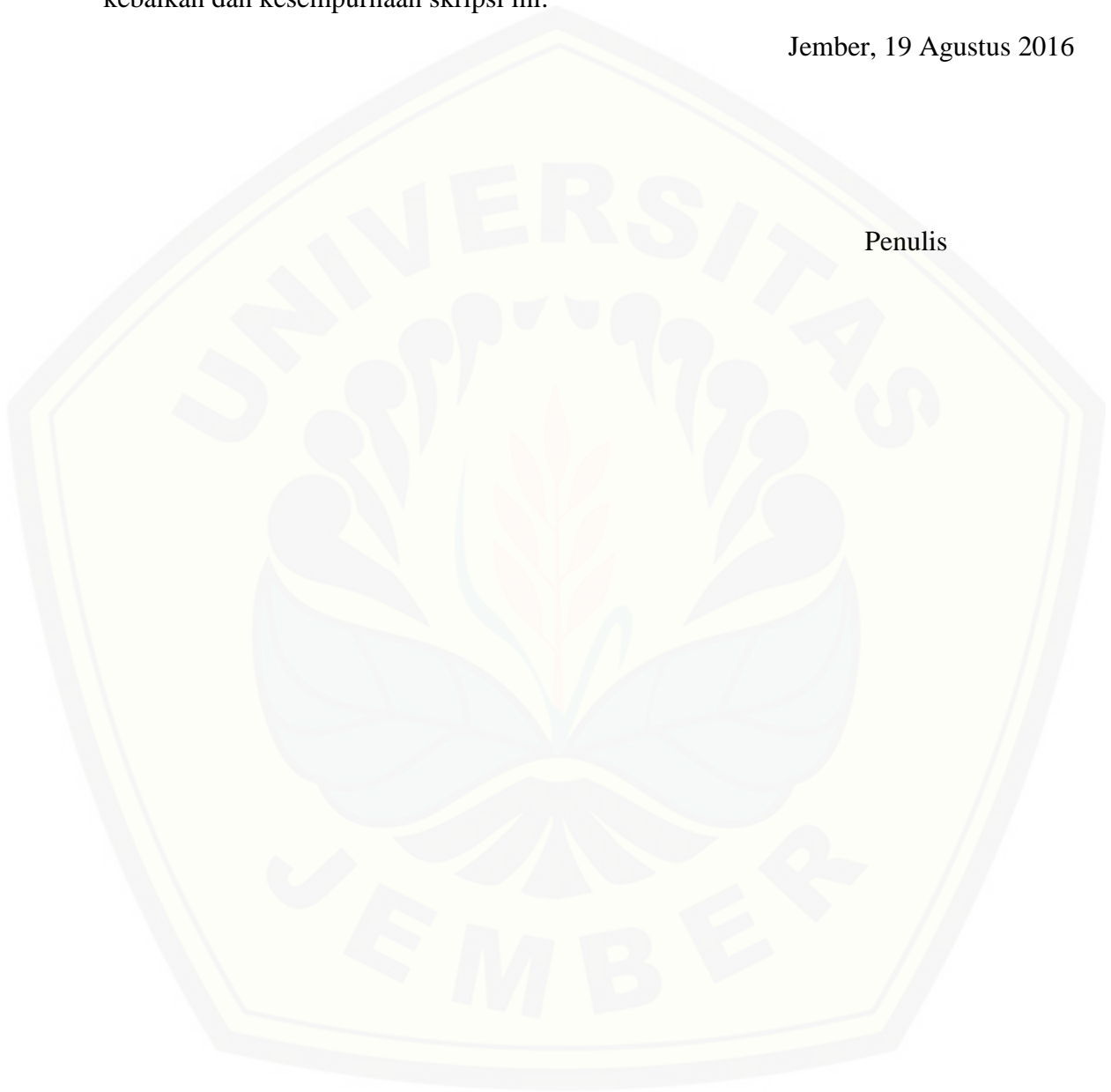
1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Edy Wahyudi S.Sos, MM. dan Bapak Drs. Supranoto M.Si selaku ketua dan sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Anastasia Murdyastuti M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember serta sebagai Dosen Pembimbing selama penulis berstatus sebagai mahasiswa;
4. Bapak Hermanto Rohman S. Sos, M. PA selaku Dosen Pembimbing yang telah berbagi waktu dan selalu sabar membimbing serta memotivasi sehingga pembuatan skripsi ini selesai;
5. Bapak M Hadi Makmur S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;

6. Bapak Moelyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara yang selalu dengan kesabarannya melayani kebutuhan administratif mahasiswa;
7. Bapak Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
8. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo baik Kepala Badan, Sekretaris, Ketua Bidang dan para staf yang telah banyak membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kedua orang tua saya yang telah memberikan kekuatan, motivasi dan semangat bagi penulis selama proses pembuatan skripsi hingga selesai;
10. Adikku Putri Ayu Amy Lestari yang telah memberikan semangatnya selama ini. Kita boleh bertengkar, kita boleh berbeda pendapat tetapi satu-satunya tujuan untuk membahagiakan orang tua jangan coba diabaikan;
11. Kakak, adik, sahabat, saudara, teman dekat Fajri Maulana yang selalu sabar mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih waktunya yang tersita untuk mendampingi, membimbing, dan membantu memotivasi penulis untuk tidak menyerah dan putus asa.
12. Sahabat-sahabat selama kuliah di FISIP; Risa, Rozy, Virgie, Yaya, Yophy, Zen yang telah memberi semangat sampai penulis lulus kuliah. Terima kasih atas motivasi yang tiada henti selama ini agar penulis menyelesaikan skripsi dan lulus;
13. Teman-teman berbagi cerita tentang keluhan dan kebahagiaan Fitriani S, Riezda M, Novian R.D, Prima Novia, Nanda Eka M. Terima kasih untuk waktunya, motivasi dan dukungan dari mereka selalu diberikan disela-sela curhatan saat penulis bersama mereka;
14. Teman-teman Administrasi Negara angkatan 2009 yang menjadi teman dalam menimba ilmu;
15. HMJ Himaistra, Organisasi intra kampus yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar berorganisasi dan menemukan keluarga kecil baru;
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sebagai penulis tentunya berharap semoga skripsi ini menjadi pengetahuan baru dan bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran selalu penulis terima demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Jember, 19 Agustus 2016

Penulis



**DAFTAR ISI**

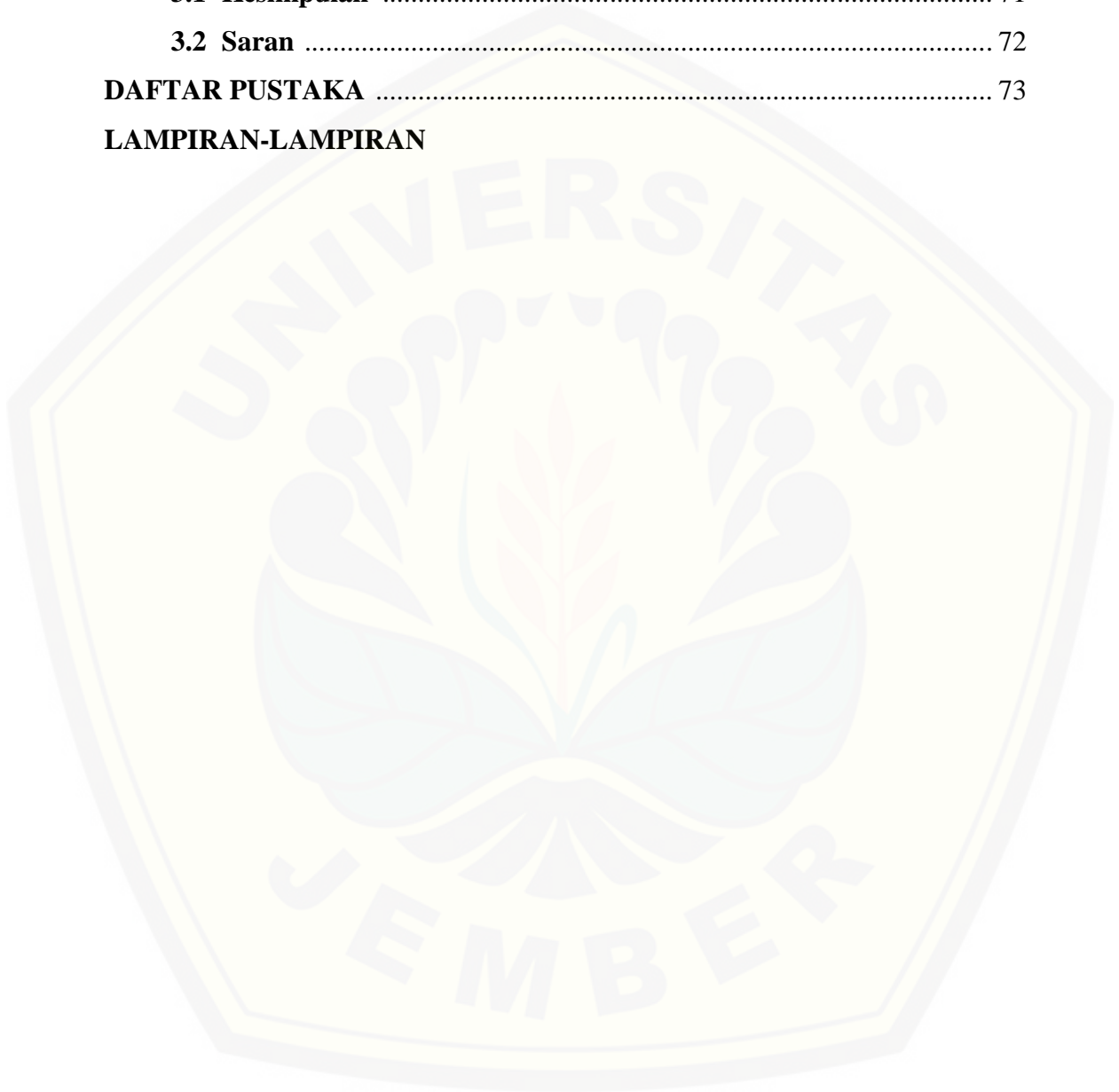
	halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Pemerintahan Daerah .....	10
2.2 <i>New Public Management (NPM)</i> .....	14
2.3 Manajemen Pelayanan .....	16
2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	19
2.5 Perizinan .....	24
2.6 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	27
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	29



3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Fokus Penelitian .....	30
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
3.4 Data dan Sumber data .....	31
3.5 Penentuan Informan Penelitian .....	32
3.6 Teknik Perolehan Data .....	33
3.7 Teknik Analisis Data .....	36
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	37
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Kota Probolinggo .....</b>	<b>41</b>
4.1.1 Aspek Geografi .....	41
4.1.2 Aspek Demografi .....	41
4.1.3 Aspek Pemerintahan .....	42
4.1.4 Visi dan Misi Kota Probolinggo .....	42
<b>4.2 Gambaran Umum BPMPP Kota Probolinggo .....</b>	<b>43</b>
4.2.1. Sejarah Pembentukan BPMPP .....	43
4.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi, Visi dan Misi BPMPP .....	44
4.2.3. Struktur Organisasi BPMPP .....	45
4.2.4. Kepegawaian BPMPP .....	46
<b>4.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....</b>	<b>46</b>
4.3.1 Dasar Hukum di BPMPP .....	46
4.3.2 Pelayanan Izin di BPMPP .....	47
4.3.3 Alur Pelayanan BPMPP .....	51
<b>4.4 Hasil Penelitian .....</b>	<b>53</b>
4.4.1. Pemohon .....	53
4.4.2. Pemeriksaan Persyaratan .....	56
4.4.3. Pemeriksaan dan persetujuan.....	59
4.4.4. Pemrosesan izin .....	62
4.4.5. Penerbitan izin .....	62



<b>4.5 Pembahasan</b> .....	63
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	71
<b>3.1 Kesimpulan</b> .....	71
<b>3.2 Saran</b> .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

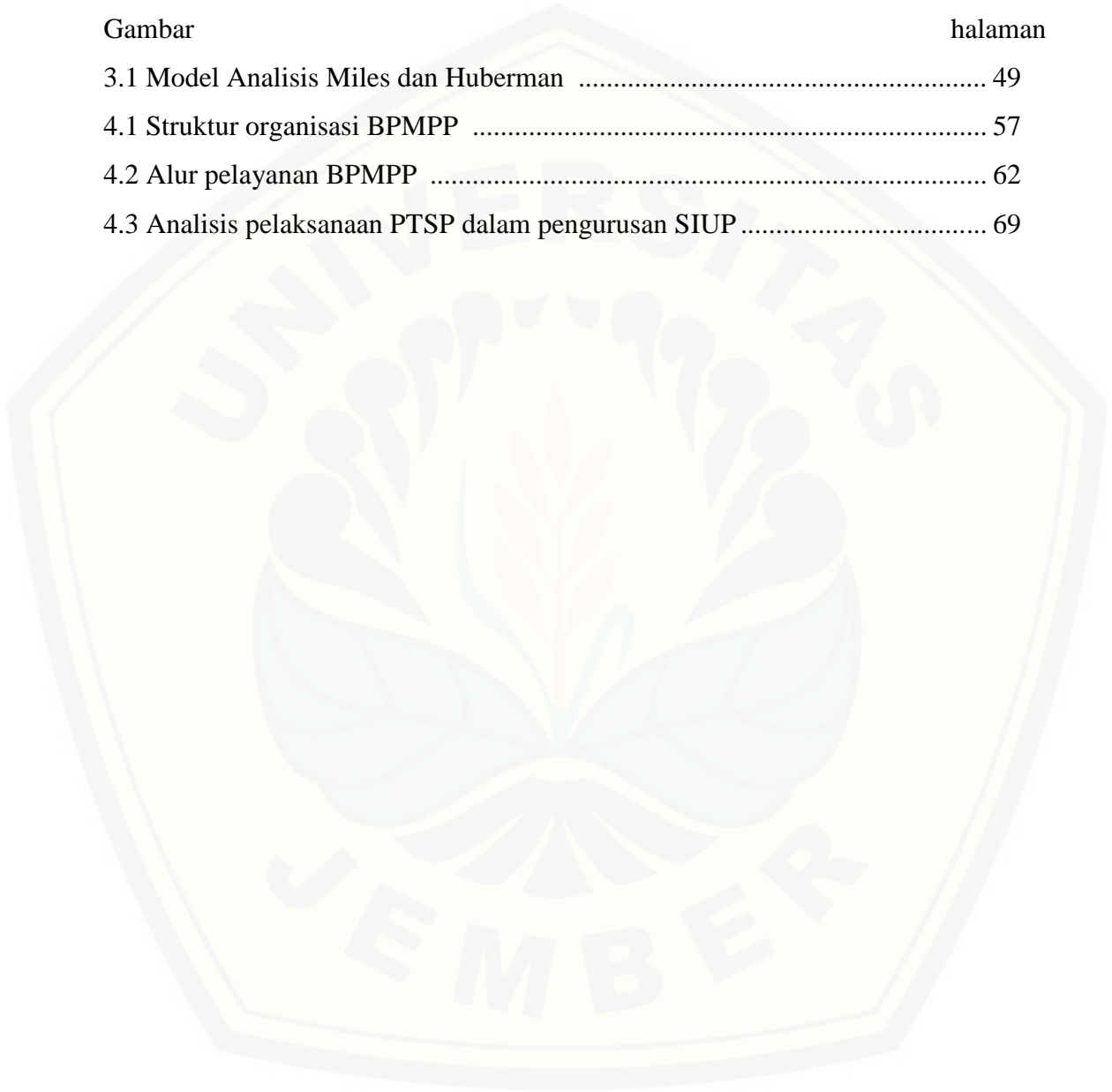


**DAFTAR TABEL**

Tabel	halaman
1.1 Data Worldbank Tentang Kemudahan Berbisnis pada Tahun 2016 .....	3
1.2 Jumlah pemohon Izin BPMPP Kota Probolinggo Tahun 2012-2015 .....	7
1.3 Jumlah Pemohon Izin berdasarkan Jenis Izin Pada BPMPP Tahun 2012-2015 .....	8
2.1 Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	35
3.1 Data Sekunder yang dibutuhkan .....	45
3.2 Data primer yang dibutuhkan .....	45
3.3 Penentuan Informan .....	46

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	halaman
3.1 Model Analisis Miles dan Huberman .....	49
4.1 Struktur organisasi BPMPP .....	57
4.2 Alur pelayanan BPMPP .....	62
4.3 Analisis pelaksanaan PTSP dalam pengurusan SIUP .....	69



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dimana bertujuan untuk mendeskripsikan tentang manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo. Manajemen pelayanan terpadu satu pintu ini dilihat dari bagaimana proses pelayanan berlangsung di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan (BPMPP) Kota Probolinggo. Pelaksanaan proses pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat penting karena akan berdampak pada kepuasan penerima layanan tersebut. Produk dari pemberian layanan ini adalah izin, dimana salah satunya adalah surat izin usaha perdagangan (SIUP).

Otonomi daerah dilaksanakan di Indonesia dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Terkait dengan adanya otonomi, maka daerah memiliki kesempatan seluas-luasnya dalam mengembangkan potensi daerahnya. Penyerahan wewenang dilakukan oleh pemerintah pusat kepada daerah atau dikenal dengan desentralisasi. Desentralisasi dapat membantu negara menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Pembagian kewenangan dilakukan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, khususnya pemerintah kabupaten atau kota. Salah satu bentuk dari pembagian kewenangan pemerintah pusat dan daerah adalah berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah adalah salah satu upaya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung.

Perkembangan otonomi daerah menjadi dasar penting berkembangnya pelayanan publik dengan terjadinya perbaikan-perbaikan di sektor pelayanan. Dengan adanya otonomi daerah memicu pemerintah daerah untuk membenahi sektor publik menjadi lebih baik. Pemerintah daerah menjadi leluasa untuk berinovasi dalam

perbaiki sektor pelayanan publik yang ada di daerahnya. Perbaikan-perbaikan sektor pelayanan publik tersebut salah satunya adalah reformasi pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan adalah aspek yang perlu dibenahi pada era otonomi daerah saat ini.

Pelayanan kepada masyarakat menjadi urusan wajib serta kewenangan pemerintah, baik pusat atau daerah. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur dari kinerja pemerintahan yang paling terlihat di masyarakat. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah dari kualitas layanan yang diberikan kepada mereka secara langsung. Pentingnya pemerintah dalam memperhatikan kualitas yang diberikan berhubungan dengan tuntutan-tuntutan masyarakat yang menilai kinerja pemerintah dirasa kurang dalam memberikan pelayanan selama ini. Kegiatan pelayanan yang ditangani oleh pemerintah pusat dan daerah juga semakin banyak. Hal tersebut kemudian menjadi penting untuk mempraktikkan dan meningkatkan kualitas terhadap manajemen pelayanan.

Manajemen pelayanan dibutuhkan dalam aktivitas pelaksanaan pelayanan publik. Berbagai kesempatan akan menjadi lebih baik saat penyelenggara pelayanan publik mulai memahami penerapan manajemen pelayanan. Kesempatan itu salah satunya adalah terciptanya kepuasan yang didapat oleh masyarakat. Pentingnya masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang didapat adalah kepercayaan masyarakat kepada masyarakat bertambah. Pemerintah juga akan dinilai berhasil dalam membangun kinerja pelayanan publik yang baik.

Peningkatan pelayanan publik oleh Pemerintah telah dilakukan dalam berbagai cara, salah satunya adalah dengan menerapkan pola pelayanan terpadu. Pola pelayanan terpadu dibagi menjadi satu atap dan satu pintu. Di Pemerintahan kita saat ini pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) telah menjadi *tren* tersendiri yang telah diterapkan di instansi yang menangani pelayanan, salah satunya adalah perizinan. Penerapan PTSP dirasa dapat memperbaiki kondisi pemberian pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan perizinan. Hal tersebut dikarenakan PTSP

menggunakan pelaksanaan pelayanan publik yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan izin.

Perizinan adalah istilah yang digunakan oleh Pemerintah terkait dengan hukum legal kepemilikan. Perizinan dengan kata dasar izin menjadi kewajiban masyarakat terkait salah satu bentuk pemberian pelayanan publik oleh pemerintah. Perizinan saat ini menjadi salah satu topik serius yang menjadi perhatian pemerintah. Bagaimana perizinan di Indonesia menjadi negara yang memiliki birokrasi yang lama dan berbelit-belit sehingga dapat menjauhkan investor untuk berinvestasi. Hal ini dapat dilihat dari data Wordbank yang meneliti tentang kemudahan berbisnis yang melibatkan 189 negara di dunia pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Worldbank Tentang Kemudahan Berbisnis pada Tahun 2015-2016

No	Negara	Rangking ke	
		2015	2016
1	Singapura	1	1
2	Selandia Baru	2	2
3	Denmark	3	3
4	Korea Selatan	4	4
5	Hongkong	5	5
6	Inggris	6	6
7	Amerika Serikat	7	7
8	Swedia	9	8
9	Norwegia	8	9
10	Firlandia	10	10
109	Indonesia	120	109

Sumber: <http://www.doingbusiness.org/> diakses pada tanggal 25 Mei 2016 pukul 13.17 WIB (data diolah)

Data diatas menggambarkan 10 peringkat teratas dalam kemudahan berbisnis dari 189 negara yang disurvei ditambah dengan negara Indonesia. Peringkat 7 teratas masih menjadi milik negara Singapura, Selandia Baru, Denmark, Korea Selatan, Hongkong, Inggris, dan Amerika Serikat. Sementara itu Swedia dan Norwegia bertukar tempat menjadi urutan ke 8 dan 9. Indonesia menempati urutan ke 109 setelah sebelumnya berada pada peringkat 120. Indonesia mengalami kenaikan 11



peringkat dalam 1 tahun terakhir. Meskipun begitu Indonesia masih jauh dapat dikatakan sebagai negara yang memberikan kemudahan izin kepada para investor.

Kota Probolinggo adalah salah satu daerah yang menerapkan konsep PTSP dalam organisasi perangkat daerahnya dengan nama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan (BPMPP). Badan yang berada di Kota Probolinggo ini mulai didirikan pada tahun 2008 seiring diterbitkannya peraturan yang telah ditetapkan pemerintah dengan nama Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kota Probolinggo (DPPM). Dengan adanya beberapa perubahan dalam peraturan pemerintahan, lembaga ini juga sempat mengalami beberapa kali bentuk kelembagaan. Diantaranya adalah menjadi Unit, Badan dan Dinas. Namun pada akhirnya lembaga ini kemudian berbentuk menjadi Badan sesuai dengan peraturan terkait yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo awal dibentuknya tidak lepas dari inisiatif Walikota, Tim Otonomi Daerah dan masyarakat pengusaha di Kota Probolinggo. Tujuan Pemerintah Daerah pada saat itu adalah menjadikan Kota Probolinggo sebagai kota tujuan investasi, sehingga dilakukanlah penyederhanaan perizinan dengan membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan. Berdasarkan studi terdahulu dalam jurnal yang ditulis oleh Tegas (diambil dari <http://cgi.fisipol.ugm.ac.id> diakses pada tanggal 12 November 2014 jam 08.45 WIB).

Perizinan di Kota Probolinggo awalnya dikelola secara birokratik-konvensional. Hal yang dimaksudkan adalah proses perizinan dikendalikan sepenuhnya oleh aparat birokrasi dimana dapat menciptakan peluang tindakan korupsi yang dilakukan oleh para aparatur birokrasi tersebut. Tindakan korupsi yang dilakukan oleh aparat birokrasi sering dimanfaatkan untuk mencari keuntungan pribadi, terlebih dengan adanya calo yang semakin memperbesar biaya untuk perizinan. Hal kedua berkaitan dengan pengguna layanan perizinan yang cenderung menggunakan jalan pintas dalam proses pengurusan izin agar lebih cepat. Dengan proses pelayanan perizinan yang lambat dan berbelit-belit dan tidak pasti baik dalam

hal biaya, waktu ataupun prosedurnya menyebabkan pengguna layanan lebih mengutamakan menggunakan calo yang dirasa lebih cepat dan praktis. Saat ini setelah adanya BPMPP perizinan sudah mulai berubah secara perlahan, baik prosedur dan waktu menjadi topik menarik yang mulai diperbaiki oleh pemerintah, seperti hasil wawancara dengan Bapak Rifa'i sebagai berikut.

“Saya ngurusi perizinan di satu tempat, Kantor semua yang ngurusi. Saya dipermudah, dituntun untuk mengurus ini. Mudahnya itu tidak bayar. Kelebihannya ya itu ndak bayar, pelayanan enak ndak berbelit-belit dan cepet. Kalo dulu kan mau ngurusi harus kebeberapa tempat dulu, jadinya ya lama, mahal juga”

Dari hasil wawancara dengan bapak Rifa'i tersebut memberikan sedikit gambaran tentang kondisi perbedaan sebelum dan sesudah adanya BPMPP. Prosedur dan waktu selalu menjadi topik menarik yang terus dikritik oleh masyarakat kepada pemerintah tentang pengurusan izin. Akan tetapi setelah didirikannya BPMPP dengan menggunakan model PTSP secara perlahan mulai memperbaiki proses penyelenggaraan pemberian pelayanan izin kepada masyarakat.

Perkembangan BPMPP juga tidak lepas dari para pemohon izin yang menjadi salah satu fokus penting dalam tumbuh kembangnya badan tersebut. Jumlah pemohon izin di BPMPP tidak sepenuhnya memiliki kenaikan yang signifikan. Pergerakan jumlah pemohon mengalami naik turun dalam 4 tahun terakhir. Perkembangan jumlah pemohon izin yang terjadi di BPMPP dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Jumlah pemohon Izin di BPMPP Kota Probolinggo Tahun 2012-2015

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pemohon</b>
2012	3551
2013	3410
2014	3631
2015	3206

Sumber: Bidang Data, Pelaporan dan Pengaduan BPMPP Kota Probolinggo Tahun 2015 (data diolah)

Berdasarkan data di atas jumlah perkembangan pemohon izin di BPMPP mengalami perkembangan yang fluktuatif. Pada tahun 2013 mengalami penurunan dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2014. Pada tahun 2012 hingga tahun 2014 BPMPP memiliki 27 jenis perizinan sementara pada tahun 2015 memiliki 47 jenis izin termasuk diantaranya adalah surat izin kerja tenaga kesehatan. Meskipun terdapat penambahan terkait jenis izin yang ditangani oleh BPMPP tetapi berdasarkan data yang keluar jumlah pemohon izin justru mengalami penurunan. Alasan kenapa terjadi penurunan pemohon izin adalah belum efektifnya izin-izin baru yang ditambahkan pada tahun 2015 serta terjadi penurunan pengurusan pada beberapa jenis izin yang dilakukan oleh masyarakat.

BPMPP saat ini telah menaungi 47 jenis izin. Dari ke 47 jenis izin tersebut salah satu yang mengalami perkembangan dalam jumlah pemohon dalam 5 tahun terakhir adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). SIUP adalah salah satu izin yang wajib dimiliki oleh masyarakat yang memiliki usaha. Kota Probolinggo yang memiliki karakteristik perkotaan dimana salah satunya adalah perkembangan perdagangan yang pesat memaksa jumlah kepemilikan SIUP menjadi jumlah terbanyak. Seperti data berikut yang memperlihatkan tentang lima jenis izin yang paling banyak diajukan di BPMPP Kota Probolinggo pada tahun 2012-2015 dapat dilihat dalam tabel 1.3 sebagai berikut.

Tabel 1.3 Jenis Izin yang paling banyak diajukan pada di BPMPP Kota Probolinggo Tahun 2012-2015

<b>Jenis Izin</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	706	779	828	715
Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	745	694	785	713
Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	388	406	451	340
Ijin Reklame	419	276	447	258
Ijin Pemakaman	318	431	306	305

Sumber: Bidang Data, Pelaporan dan Pengaduan BPMPP Kota Probolinggo Tahun 2015 (data diolah).

Berdasarkan data diatas, dalam empat tahun terakhir jenis izin yang berhubungan dengan dunia bisnis cukup banyak diajukan. Sebut saja SIUP, TDP, IMB, dan rekalamel adalah izin yang dibutuhkan dalam dunia bisnis. Izin pemakaman tidak berkaitan dengan dunia bisnis tetapi masuk dalam jenis izin yang banyak diajukan di BPMPP Kota Probolinggo. Perkembangan kelima jenis izin tersebut bersifat fluktuatif. Meskipun perkembangan jumlah izin bersifat fluktuatif, SIUP masih tergolong jenis izin yang paling banyak diajukan di BPMPP Kota Probolinggo.

Melihat dari perkembangan jenis izin yang bersifat fluktuatif, memperlihatkan gambaran sementara bahwa adanya ketidaksesuaian antara tujuan dari didirikannya BPMPP di Kota Probolinggo, hasil wawancara awal yang menyebutkan respon positif terhadap berdirinya BPMPP dengan hasil data yang diterbitkan oleh BPMPP Kota Probolinggo itu sendiri. Berdirinya BPMPP sendiri diharapkan pemerintah dapat meningkatkan animo masyarakat dalam pengurusan izin khususnya SIUP yang berkaitan dengan dunia usaha. Tetapi pada data yang ditemukan tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan pada setiap tahun perkembangannya. Dengan adanya alasan tersebut maka peneliti tertarik untuk melihat gambaran mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan SIUP di BPMPP Kota Probolinggo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setiap penelitian itu harus berangkat dari suatu masalah. Masalah sendiri didapat karena terdorong oleh keingintahuan manusia yang besar terdapat suatu peristiwa yang ada. Masalah sendiri berkaitan erat dengan rumusan masalah, dimana setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah. Sugiyono (2011:35), menyatakan bahwa rumusan masalah berbeda dengan masalah. Jika masalah merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi, maka rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Sementara menurut Usman dan Akbar (2009:27)



perumusan masalah merupakan pertanyaan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti didasarkan atas identifikasi masalah dan pembatasan masalah.

Berangkat dari definisi tentang masalah penelitian diatas, maka peneliti dapat menemukan sebuah persoalan terkait dengan pelaksanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan SIUP di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo?**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam setiap penelitian pasti memiliki sebuah tujuan. Tujuan penelitian menurut Usman dan Akbar (2009:15) ialah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Tujuan penelitian berkaitan dengan permasalahan yang ada dan mengarahkan pada jawaban sementara atau hipotesis serta asumsi. Dengan adanya tujuan penelitian maka akan memperlihatkan batasan-batasan untuk sebuah permasalahan yang akan diteliti. Melihat dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang pelaksanaan manajemen pelayanan yang menggunakan sistem terpadu satu pintu dalam pengurusan SIUP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kota Probolinggo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Menurut Idrus (2009: 50) rumusan manfaat penelitian juga bukan sekedar manfaat yang diperoleh individu peneliti. Artinya manfaat tersebut bukan manfaat subjektif bagi si peneliti, tetapi manfaat yang dapat diambil setelah dilakukannya penelitian tersebut. Tentu saja harus dipahami manfaat ini dalam konteks

perkembangan ataupun bidang ilmu yang ditekuninya. Adapun manfaat yang ingin diperoleh melalui penelitian ini adalah.

#### 1.4.1 Bagi Dunia Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan perkembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya terkait dengan Manajemen Pelayanan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan termasuk diantaranya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo dan para peneliti lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 1.4.2 Bagi Pemerintah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang bermanfaat bagi Pemerintah Daerah sebagai gambaran terkait Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo. Serta diharapkan dapat mendorong pemerintah daerah untuk membuat peraturan terkait pelayanan perizinan terutama menyangkut tata pelaksanaan.

#### 1.4.3 Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan pengalaman masyarakat luas, sehingga masyarakat akan mengetahui pentingnya keberadaan penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di daerah mereka masing-masing terutama untuk wilayah yang tidak memiliki instansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pemerintahan Daerah

Pemerintahan daerah telah dikenalkan pada maasa kemerdekaan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pasal yang memuat tentang pemerintahan daerah di dalam Undang-undang 1945 (Rosidin, 2010:27). Semangat otonomi daerah tidak dengan cepat terealisasi oleh pemerintahan pada saat itu dimana kekuasaan dilakukan secara terpusat atau dikenal dengan nama lain sebagai sentralisasi. Masa pemerintahan yang dikenal dengan sebutan orde lama tersebut kemudian berlanjut hingga masa pemerintahan orde baru. Setelah berakhirnya Orde baru dan dikenal dengan masa reformasi prinsip otonomi daerah dan desentralisasi perlahan-lahan mulai direalisasikan oleh pemerintah. Sistem pemerintahan yang sentralistik digantikan dengan sistem pemerintahan desentralistik. Sistem sentralistik dianggap tidak sesuai lagi dengan aspirasi masyarakat yang berkembang di daerah. Di era reformasi, pemerintah telah melakukan perubahan penting dan mendasar, yang dilakukan untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan kekurangan yang ada serta berupaya untuk mengakomodasikan berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang telah berkembang. Dengan adanya permasalahan tersebut pemerintah menerapkan sistem pemerintahan yang demokratis, dilaksanakannya desentralisasi dalam bentuk pemberian otonomi daerah kepada daerah-daerah untuk mengelola dan mengatur pemerintahannya sesuai dengan aspirasi masyarakat setempat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan tentang otonomi daerah sendiri telah melalui berbagai perubahan dalam perkembangannya. Dimulai pada periode Undang-undang Nomor 1 tahun 1945, Undang-undang No 22 tahun 1948, Undang-undang Nomor 1 tahun 1957, Penetapan Presiden Nomor 6 tahun 1959, Undang-undang Nomor 18 tahun 1965, Undang-undang Nomor 5 tahun 1974, Undang-undang Nomor

22 tahun 1999, Undang-undang Nomor 32 tahun 2004, Undang-undang Nomor 12 tahun 2008 dan yang terakhir adalah Undang-undang Nomor 23 tahun 2014.

Otonomi daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Daerah diberi kesempatan seluas-luasnya dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan serta masyarakatnya. Otonomi daerah sangat dibutuhkan di era globalisasi dan demokrasi saat ini, apalagi jika dikaitkan dengan tantangan masa depan yang memasuki era perdagangan bebas. Pemerintah daerah diharapkan dapat memaksimalkan peran dalam memajukan daerahnya dengan mengenali potensi yang ada, efektif, efisien, dapat mempertanggung jawabkan kepada pemerintahan di atasnya ataupun kepada masyarakat. Konsep pelaksanaan otonomi daerah menurut Widjaja (2011: 2) adalah upaya memaksimalkan hasil yang akan dicapai sekaligus menghindari kerumitan dan hal-hal yang menghambat pelaksanaan otonomi daerah. Dengan demikian, tuntutan masyarakat dapat diwujudkan secara nyata dengan penerapan otonomi daerah luas dan kelangsungan pelayanan tidak diabaikan, serta memelihara kesinambungan fiskal secara nasional. Tujuan otonomi adalah mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang hendak dicapai dalam penyerahan urusan ini adalah antara lain adalah menumbuhkembangkan daerah dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan kemandirian daerah, dan meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan. Berdasarkan pertimbangan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, peran serta masyarakat dan daya saing daerah. Pemberian pelayanan ini kemudian dikenal dengan sebutan pelayanan publik. salah satu bentuk kegiatan dari pelayanan publik adalah pelayanan administratif. Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor

25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah pelayanan barang publik, jasa dan pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan salah satu kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara pemerintah. Pelayanan administratif menurut Mukarom & Laksana (2015: 81) adalah terjemahan dari administrative service yang merupakan persamaan kata dari pelayanan perizinan atau administrasi pemerintahan. Pemberian pelayanan perizinan adalah kewajiban Kepala Daerah yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Dalam pemberian pelayanan perizinan tersebut Daerah kemudian dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Unit Pelayanan terpadu Satu Pintu ini kemudian disebut sebagai Badan atau Kantor.

Penyelenggaraan otonomi daerah tidak lepas dari pembagian kewenangan atau biasa disebut dengan desentralisasi. Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah desentralisasi adalah penyerahan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi. Penyerahan urusan dari pemerintahan pusat kepada daerah tidak dilakukan sepenuhnya, akan tetapi terdapat pembagian urusan pemerintahan. Pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah terdiri dari Provinsi dan Kabupaten/Kota. Urusan pemerintahan berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 dibagi dalam klasifikasi urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang kewenangan sepenuhnya adalah milik Pemerintah Pusat. Berdasarkan undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 10 ayat 1 urusan pemerintahan absolut yang diatur oleh Undang-undang meliputi:

1. Politik luar negeri
2. Pertahanan
3. Keamanan
4. Yustisi
5. Moneter dan fiskal nasional dan

## 6. Agama

Kelima urusan pemerintahan diatas hanya diselenggarakan oleh pemerintah pusat atau melakukan dekonsentrasi kepada wakil pemerintah pusat di daerah. Urusan pemerintahan diatas dianggap penting dan harus dikendalikan oleh pemerintah pusat. Kemudian urusan pemerintahan konkuren adalah pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat kepada daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren dibagi lagi menjadi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib berkaitan dengan pelayanan dasar dan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Berdasarkan pembagian kewenangan tersebut pembagian urusan pemerintahan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu Urusan Pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, Urusan Pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar dan Urusan Pemerintahan pilihan. Dari ketiga jenis urusan pemerintahan perdagangan digolongkan dalam pembagian urusan pemerintahan pilihan. Dengan begitu segala hal yang berkaitan dengan perdagangan termasuk syarat administrasi dalam rangka melegalkan usaha juga masuk dalam pembagian kewenangan pemerintah pusat kepada daerah. Seperti diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 tahun 2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan yang didalamnya menyebutkan tentang penyerahan kewenangan pemerintah kepada pemerintah daerah Bupati atau Walikota. Bupati atau Walikota ini yang kemudian menyerahkan kewenangan penerbitan SIUP kepada Kepala Dinas yang bertanggungjawab di bidang perdagangan atau pejabat yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setempat. Sebelumnya pengelolaan izin yang berkaitan dengan perdagangan dilakukan oleh Dinas Koperasi, Energi Mineral, Industri dan Perdagangan Kota Probolinggo. Sementara saat ini menjadi kewenangan secara administratif oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 38 tahun 2014 Tentang Pendelegasian Penandatanganan Naskah Perizinan Pelayanan Terpadu oleh Walikota kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan. Sebagai



Kota yang mencanangkan sebagai salah satu tujuan investasi di Jawa Timur, sudah tentu Kota Probolinggo memperbaiki citra pemberian pelayanan publik dengan mempermudah para investor untuk berinvestasi di Kota tersebut. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan juga realisasi dari otonomi daerah. Pemberian izin adalah bentuk pemberian layanan administratif kepada masyarakat yang berbentuk dokumen. Pemerintah Kota sebagai penyelenggara otonomi daerah menjadikan perizinan sebagai salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki pemerintah, pengendalian administratif terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat (Sutedi, 2010: 173).

## **2.2 New Public Management (NPM)**

*New Public Management (NPM)* merupakan teori yang telah berkembang sekitar tahun 1990- 2000. NPM merupakan jawaban atas kritikan terhadap paradigma administrasi klasik. Dalam NPM, pendekatan- pendekatan sektor swasta dan bisnis dalam sektor publik juga berusaha digunakan. Penerapan dari NPM sendiri menekankan pada penggunaan mekanisme pasar dalam menyalurkan pelayanan publik kepada warga negara. Pemberi dan penerima layanan diibaratkan sebagai agen- agen publik dan pelanggan. Sehingga jika dalam administrasi publik klasik pemberian layanan publik didasarkan aturan dan digerakkan oleh otoritas maka lain halnya dengan NPM yang didasarkan pada mekanisme pasar dan digerakkan oleh persaingan. Karena itu maka para manajer publik dituntut membuat inovasi- inovasi untuk pencapaian hasil yang sebelumnya telah disediakan oleh pemerintah. Kettle (Denhardt & Denhardt, 2013: 18-19) memfokuskan enam isu inti yang dikenal dengan nama pembaruan manajemen publik global, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah harus menemukan cara untuk memberikan layanan secara maksimal dengan biaya yang sama atau lebih sedikit.

2. Pemerintah harus melakukan perubahan terhadap organisasi birokrasi yang mengandalkan otoritas manajer publik dengan sifat mengontrol digantikan dengan menggunakan mekanisme pasar yang dapat merubah perilaku para manajer.
3. Pemberian layanan yang didasarkan pada mekanisme pasar memberikan kesempatan pemerintah untuk memberikan pilihan- pilihan layanan yang lebih banyak kepada warga negara atau pelanggan serta dapat mendorong pemerintah memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Bagaimana pemerintah dapat meningkatkan kemampuannya untuk merencanakan dan membuat kebijakan serta memisahkan perannya dari yang membutuhkan layanan pada saat memberikan layanan.
5. Pemerintah harus berfokus pada hasil dan mengganti sistem top down-bottom up yang digerakkan aturan menjadi sistem sebaliknya yaitu bottom up- top down yang digerakkan oleh hasil.

New Public Management juga tidak lepas dari kritikan. Banyak sarjana ataupun praktisi pada saat itu yang mengawatirkan perkembangan dari NPM itu sendiri. Mereka mulai mempertanyakan tentang pembagian kewenangan dalam mekanisme pasar dan kebutuhan untuk koordinasi dalam sektor publik (Peter dan Sovoie, dalam Denhardt & Denhardt, 2013: 31), peran dan hubungan antara eksekutif dan legislatif (Carroll dan Lynn, dalam Denhardt & Denhardt, 2013:31), serta dampak- dampak dari gerakan swastanisasi untuk nilai- nilai demokrasi dan kepentingan publik (McCabe dan Vinzant, dalam Denhardt & Denhardt, 2013: 31). Terry (Denhardt & Denhardt, 2013: 32) menyebutkan bahwa apa yang disebut dengan neomanajerialisme tersebut dapat mengancam keutuhan nilai-nilai demokrasi dan konstitusional seperti kewajaran, keadilan, perwakilan, dan partisipasi.



### 2.3 Manajemen Pelayanan

Sebuah organisasi tidak akan lepas dengan manajemen. Manajemen sangat dibutuhkan dalam tubuh organisasi guna membantu mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Dengan adanya manajemen maka sebuah organisasi akan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Manajemen dalam sebuah organisasi tidak hanya dibutuhkan oleh organisasi swasta, akan tetapi juga dibutuhkan dalam organisasi pemerintah yang berkewajiban mengatur dan mensejahterakan masyarakat. Syafri (2012: 12) dalam bukunya memberikan pengertian manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi- fungsi manajemen.

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan menjadi salah satu kewajiban pemerintah untuk memberikan apa yang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan pemerintah untuk mendekatkan pemberian pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah bentuk dari pelaksanaan otonomi daerah. Pemberian pelayanan ini kemudian juga perlu untuk ditingkatkan sebagai perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan sendiri menurut Gronroos (dalam Mukarom & Laksana, 2015: 80) adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sementara itu menurut KEPMENPAN 81/ 93 (dalam Tjandra, W. R., et all. 2005: 9) pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manajemen pelayanan menurut Mukarom & Laksana (2015: 80) merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Untuk dapat

menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik maka dibutuhkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang digunakan sebagai acuan. Menurut Vilijoen (dalam Farida, 2005: 87-88) prinsip-prinsip tersebut antara lain :

1. Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
2. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*)
3. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
4. Usahakan agar semua orang/ karyawan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan
5. Layanilah keluhan konsumen dengan baik
6. Terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
8. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen
9. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
10. Selalu mengontrol kualitas layanan

Manajemen pelayanan pada dasarnya harus memprioritaskan pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna jasa. Prinsip yang tidak bisa dilupakan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah apa yang terbaik untuk konsumen, sepanjang mengacu pada standart (Tjandra, Kurniawan, Estiningsih & Hilal, 2005: 18). Konsumen ini yang kemudian dapat dikatakan sebagai pelanggan atau masyarakat yang kebutuhannya harus dilayani oleh pemerintah. Menurut Gronroos (1990) menyebutkan bahwa tujuan dari manajemen pelayanan adalah sebagai berikut.

- a. Memahami nilai kegunaan pelanggan dengan mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi dan bagaimana pelayanan atau produk termasuk aspek-aspek fisik dari pelayanan atau produk tersebut berkontribusi terhadap nilai kegunaan tersebut, serta bagaimana serta bagaimana kualitas dipersepsikan dalam hubungannya dengan pelanggan dan bagaimana perubahan kualitas tersebut

- b. Memahami bagaimana organisasi termasuk di dalamnya sumber daya manusia, teknologi, sumber-sumber daya, sistem dan kebiasaan-kebiasaan dapat menghasilkan dan memberikan nilai kegunaan atau kualitas pelayanan
- c. Memahami bagaimana organisasi harus dikembangkan dan dikelola sehingga nilai kegunaan atau kualitas dapat tercapai
- d. Melaksanakan fungsi-fungsi organisasi sehingga nilai kegunaan pelayanan atau kualitas dapat tercapai dan tujuan-tujuan dari mereka yang terlibat dalam pelayanan tersebut dapat tercapai.

Sementara itu Lovelock (1992) manajemen pelayanan memiliki empat fungsi utama yaitu sebagai berikut.

- a. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk
- b. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan
- c. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud
- d. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk terwujud dan kebutuhan setiap stakeholder tercapai.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut terlihat bahwa manajemen atau pengelolaan pelayanan diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan yang dalam hal ini sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan pengguna (pelanggan atau masyarakat) dengan memperbaiki berbagai aspek internal dalam organisasi pelayanan itu sendiri. Menurut McKevitt (1998) karena pelayanan publik merupakan aspek penting dalam melindungi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka organisasi pelayanan publik harus dikelola dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Manajemen pelayanan publik yang efektif dan efisien menurutnya meliputi tiga fungsi utama yaitu (1) memberikan pelayanan kepada pelanggan, (2) mengembangkan kapasitas pelayanan dan peningkatan pembiayaan, dan (3) melaksanakan proses pelayanan publik yang meliputi pengawasan, pengorganisasian dan hubungan antar manusia.

Dalam pemerintahan Manajemen Pelayanan disebut sebagai Manajemen Pelayanan Publik. Manajemen pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah meliputi :

- a. pelaksanaan pelayanan
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. pengelolaan informasi
- d. pengawasan internal
- e. penyuluhan kepada masyarakat
- f. pelayanan konsultasi dan
- g. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

#### **2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi dengan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik pemerintah mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik dengan sistem pelayanan terpadu. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Daerah dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah. Penyederhanaan jenis pelayanan publik yang dimaksudkan menggabungkan beberapa jenis pelayanan publik yang diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan menjadi satu jenis pelayanan yang di dalamnya menampung atau memuat substansi pelayanan yang digabungkan tersebut. Sementara itu yang dimaksud dengan penyederhanaan prosedur pelayanan publik adalah mengurangi dan/atau mengintegrasikan persyaratan atau langkah-langkah pemberian layanan, sehingga mempermudah proses pemberian layanan kepada masyarakat. Dalam proses penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik pemerintah kemudian mewajibkan Daerah untuk membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai bagian dari pemberian layanan perizinan. Berdasarkan penjelasan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 9 ayat 1 adalah.

“Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.”

Sistem pelayanan terpadu merupakan salah satu pola penyelenggaraan pelayanan publik. Pola penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diantaranya menurut Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah 1) Fungsional, 2) Terpusat, 3) Terpadu dan 4) Gugus Tugas. Pola penyelenggaraan Terpadu tersebut dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu Terpadu Satu Atap dan Terpadu Satu Pintu. Terdapat beberapa perbedaan mendasar dari PTSP dan PTSA, diantara perbedaan mendasar tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 2.1 Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Aspek	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pelayanan Terpadu Satu Atap
Wewenang Penandatanganan	Wewenang dan penanda tangan berada disatu pihak	Wewenang dan penanda tangan berada dibanyak pihak
Koordinasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinasi lebih mudah dilakukan</li> <li>- Kepala penyelenggaran PTSP berperan sebagai koordinator berbagai SKPD dalam analisis aspek teknis</li> </ul>	Koordinasi lebih sulit karena kewenangan dan penandatanganan masih berada dibanyak pihak
Prosedur pelayanan	Penyederhaan prosedur lebih mudah karena koordinasi berada di tangan kepala PTSP	Prosedur sulit disederhanakan karena ego sektoral di banyak SKPD Teknis
Pembinaan dan Pengawasan	Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab SKPD Teknis	Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab SKPD Teknis
Standar Pelayanan	Kualitas pelayanan akan terjaga sedikitnya pada standar minimal	Kualitas layanan sulit dipertahankan karena sangat tergantung kebijakan SKPD teknis
Kelembagaan	Berbentuk kantor atau badan	Biasanya hanya berperan sebagai loket penerima, yang pada umumnya berbentuk unit
Pencapaian target retribusi	Sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan, PTSP tidak diberi target pencapaian retribusi/PAD	Sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan SKPD teknis diberikan beban target pencapaian retribusi/PAD
Status Kepegawaian	Status staf adalah staf tetap penyelenggaran PTSP	Sebagian besar staf statusnya adalah staf SKPD Teknis

Sumber: Surat Edaran Nomor 500 Tahun 2009 tentang Penyempurnaan Panduan Nasional tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.



Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP memberikan pengertian tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah.

“Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.”

Dalam rangka reformasi birokrasi perizinan, pemerintah melakukan perubahan melalui penyelenggaraan PTSP. Dengan harapan masyarakat beserta pelaku usaha yang menginginkan kepastian pelayanan perizinan dalam hal prosedur, persyaratan, biaya dan waktu untuk mendapatkan perizinan serta kecepatan proses perizinan, PTSP menjadi solusi untuk memudahkan proses pelayanan perizinan. Konsep PTSP sendiri menurut presentasi dari Frida Rustiani dalam judul Kerangka Umum dan Kebijakan Nasional PTSP diantaranya adalah:

1. Memudahkan pemohon
2. Memiliki kewenangan untuk menerbitkan izin
3. Sangat mungkin untuk melakukan penyederhanaan persyaratan, pelayanan paralel dan mengurangi biaya dan waktu.

Dengan konsep tersebut masyarakat dan pelaku usaha tidak perlu khawatir lagi tentang perizinan. Dengan pembenahan regulasi maka kualitas pelayanan juga akan semakin baik. Mengingat selama ini keluhan dari masyarakat tentang mutu dari produk pelayanan publik yang tidak memberikan kepuasan maka pembenahan dalam regulasi akan menjadi salah satu faktor dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Seperti halnya yang mulai dilakukan pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP yang didalamnya juga membahas tentang proses, waktu dan biaya penyelenggaraan pelayanan dan beberapa pasal yang mengatur hal tersebut berhubungan dengan peraturan pemerintah daerah terkait. PTSP memiliki kewenangan menerbitan izin dalam satu tempat dimana didalamnya sudah termasuk

dengan proses awal perizinan dari pengajuan permohonan, sampai dengan penandatanganan dan penyerahan perizinan juga dilakukan di satu tempat. Dengan perbaikan yang terus dilakukan oleh pemerintah baik dalam regulasi, sistem ataupun manajemennya tentunya memiliki tujuan yang mengarah pada pengguna jasa yaitu memudahkan pemohon dalam melakukan proses perizinan. Keberadaan PTSP yang dianggap mampu meningkatkan efisiensi kepengurusan izin, baik dalam hal biaya maupun waktu pengurusan izin akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat dalam hal perkembangan jumlah izin dan perekonomian daerah dimana kepengurusan izin yang mudah akan menarik investor untuk berinvestasi.

Tujuan dari pembentukan penyelenggaraan PTSP sendiri berdasarkan Surat Edaran Nomor 500/1191/V/BANGDA 8 Juni 2009 Tentang Penyempurnaan Panduan Nasional tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting (misalnya: waktu yang dihabiskan oleh pemohon izin untuk mendatangi berbagai instansi). Koordinasi yang lebih baik antar-instansi yang terkait dengan perizinan juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
2. Menekan biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
3. Menyederhanakan persyaratan, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Tujuan tersebut pada dasarnya dilakukan untuk penyederhanaan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan. Keluhan masyarakat baik langsung ataupun tidak langsung terhadap proses perizinan selama ini membahas tentang waktu penyelesaian, pengerjaan yang berbelit-belit serta biaya seperti diatas menjadi prioritas utama untuk

dibenahi. Karena itulah maka pemerintah membentuk unit pelayanan terpadu baik itu yang berbentuk badan atau kantor sebagai usaha peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan. Pembentukan PTSP tidak hanya dilakukan di daerah Kabupaten atau Kota saja, akan tetapi juga dilakukan di daerah Provinsi. Sebagaimana halnya Kabupaten atau Kota, pemerintah daerah Provinsi juga memiliki kewajiban untuk membentuk PTSP yang menangani perizinan sesuai kewenangannya. Berdasarkan Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Keputusan Permendagri No 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah menyebutkan tentang pembentukan lembaga unit pelayanan perizinan terpadu disetiap daerah, dimana daerah itu adalah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Dengan adanya PTSP Provinsi dan PTSP Kabupaten atau Kota maka tentunya perlu kordinasi antar kedua belah pihak agar terciptanya komunikasi yang baik dalam pembentukan ataupun pengembangan PTSP. Koordinasi ini harus terus dilakukan untuk mengetahui perkembangan dari pembentukan ataupun pengembangan PTSP provinsi terhadap PTSP Kabupaten atau Kota.

## **2.5 Perizinan**

Setiap masyarakat berhak untuk memperoleh pelayanan yang sama dari pemerintah. Prosedur birokrasi yang masih berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak pasti, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, bahkan sifat petugas yang kurang responsif menimbulkan keraguan masyarakat terhadap pemerintah dalam hal pemberian pelayanan publik selama ini. Pemberian perizinan merupakan salah satu pelayanan publik yang bersifat umum yang diberikan pemerintah. Perizinan berasal dari kata dasar izin, dimana menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah memberikan arti.

“Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.”

Kemudian Peraturan Menteri Dalam Negeri No 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP mengartikan perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota, dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (Sutedi, 2010:168).

Penyederhanaan perizinan dilakukan dengan konsep penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu untuk memudahkan masyarakat dalam hal perizinan. Penyederhanaan perizinan tersebut merupakan salah satu reformasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Terdapat berbagai tujuan pemberian izin menurut Sutedi dimana diantaranya dapat dilihat dari sisi pemerintah dan dari sisi masyarakat. Akan tetapi pada intinya tujuan dan fungsi dari perizinan menurut Sutedi (2010:200) adalah untuk mengendalikan daripada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu di mana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun pejabat yang berwenang. Sementara itu tujuan dari sistem perizinan menurut Spelt dan Berge (dalam Sutedi, 2010: 201) adalah sebagai berikut.

1. Keinginan mengarahkan/ mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya izin mendirikan bangunan, izin HO, dan lain-lain
2. Mencegah bahaya lingkungan, misalnya izin penerbangan, izin usaha industri, dan lain-lain
3. Melindungi objek-objek tertentu, misalnya izin membongkar monumen-monumen, izin mencari/ menemukan barang-barang peninggalan terpendam, dan lain-lain



4. Membagi benda-benda, lahan atau wilayah yang terbatas, misalnya izin menghuni di daerah padat penduduk (SIP), dan lain-lain
5. Mengarahkan/ pengarahannya dengan menggunakan seleksi terhadap orang dan aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya izin bertransmigrasi, dan lain-lain

Melihat tujuan diatas terdapat berbagai jenis perizinan sesuai dengan kebutuhan pemohon. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP lingkup tugas dari PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota. Mengingat kewenangan pemerintah pusat sebagian telah diserahkan kepada daerah, maka demikian halnya dengan perizinan yang telah dilimpahkan kepada Kabupaten/ Kota. Kota Probolinggo menjadi salah satu penyelenggara PTSP di Indonesia dengan memiliki instansi bernama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan. Salah satu bidang dalam struktur organisasi instansi tersebut adalah Pelayanan perizinan. Tugas dari pelayanan perizinan berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 30 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Probolinggo adalah melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang Penerimaan dan Pemrosesan Perizinan serta Penetapan dan Penerbitan Perizinan. Selain itu berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 38 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Penandatanganan Naskah Perizinan Pelayanan Terpadu oleh Walikota kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan mengatur tentang Pendelegasian oleh Walikota secara administrasi kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan untuk memproses dan menandatangani jenis perizinan. Pemberian kewenangan penandatanganan tersebut adalah kewenangan secara administratif sementara itu kewenangan secara teknis tetap berada pada masing-masing instansi teknis.

## 2.6 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Setiap Usaha Perdagangan membutuhkan surat izin sebagai bagian dari persyaratan yang diberikan pemerintah kepada setiap perusahaan perdagangan. Surat Izin tersebut kemudian disebut dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Karena SIUP sebagai legalitas usaha di bidang perdagangan maka dibutuhkan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada para pelaku usaha. Dibawah kewenangan Kementerian Perdagangan SIUP wajib dimiliki oleh setiap Perusahaan Perdagangan baik yang ada di Provinsi, Kota/ Kabupaten. SIUP berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan diartikan sebagai surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Perdagangan yang dimaksud adalah kegiatan usaha transaksi barang atau jasa seperti jual-beli, sewa-beli, sewa menyewa yang dilakukan secara berkelanjutan dengan tujuan pengalihan hak atas barang atau jasa dengan disertai imbalan atau kompensasi (PERMENDAGRI Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan). Dengan adanya kemudahan dalam pemberian layanan SIUP kepada pelaku usaha maka akan membuka peluang investasi menjadi lebih meningkat baik di provinsi, Kota/ Kabupaten.

SIUP dapat dibedakan menjadi SIUP kecil, SIUP menengah, SIUP besar dan SIUP mikro. Kekayaan bersih yang dimiliki juga dapat dibedakan berdasarkan jenis SIUP yang dibutuhkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 46/M-DAG/PER/9/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan membagi SIUP kecil dimiliki oleh perusahaan perdagangan dengan kekayaan bersihnya antara Rp. 50.000.000 – Rp. 500.000.000, SIUP menengah berada di kisaran antara Rp. 500.000.000 – Rp. 10.000.000.000, SIUP besar dengan kekayaan bersih diatas Rp 10.000.000.000. Kekayaan bersih ketiganya tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. Sementara itu SIUP mikro diperuntukkan untuk perusahaan perdagangan mikro dengan kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000 dan pemberian SIUP mikro



apabila diinginkan oleh yang bersangkutan karena berdasarkan peraturan tidak diwajibkan untuk memiliki SIUP tersebut sebagaimana seperti jenis SIUP yang lain.

Surat Izin Usaha Perdagangan yang saat ini dikelola secara administratif oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan yang ada di Kota Probolinggo awalnya diterbitkan oleh Dinas Koperasi, Energi Mineral, Industri dan Perdagangan Kota Probolinggo. Pemberian pelimpahkan kewenangan kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 38 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Penandatanganan Naskah Perizinan Pelayanan Terpadu oleh Walikota Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan. SIUP merupakan salah satu dari sekian banyak izin yang dikelola oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo. Tidak semua perusahaan yang melakukan kegiatan perdagangan diwajibkan oleh pemerintah untuk memiliki SIUP. Beberapa pengecualian tersebut diantaranya adalah Cabang Perusahaan atau Perwakilan Perusahaan, Perusahaan kecil perorangan yang tidak berbentuk Badan Hukum atau Persekutuan dan perusahaan kecil perorangan yang diurus, dijalankan atau dikelola sendiri oleh pemiliknya / anggota keluarga / kerabat terdekat, serta pedagang keliling, pedagang asongan, pedagang pinggir jalan atau pedagang kaki lima. Pemerintah akan memberikan SIUP kepada perusahaan pengecualian tersebut jika dikehendaki oleh yang bersangkutan. BPMPP dan Dinas Koperasi, Energi mineral, Industri dan Perdagangan adalah dua instansi yang berkaitan dengan SIUP. Keduanya memiliki tugas dan kewenangan yang terkait satu sama lain. BPMPP sebagai instansi yang telah diberi kewenangan bertugas sebagai penerima persyaratan, mengelola berkas persyaratan yang bekerja sama dengan Dinas teknis sampai dengan penerbitan, penandatanganan, pengawasan secara administratif dengan cara pengecekan dokumen SIUP yang bekerja sama dengan pamong praja. Dinas Koperasi, Energi Mineral, Industri dan Perdagangan bertugas ikut mengelola berkas persyaratan hingga penerbitan yang bekerja sama dengan BPMPP dan pembinaan dan pengawasan secara teknis di bidang perdagangan.

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

Sugiono (2012:2) menyebutkan metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan peneliti itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga dapat dipahami oleh nalar manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Metode penelitian sangat dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Dengan dilakukannya penelitian maka data yang diperoleh dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah (Sugiono, 2012:3). Terdapat beberapa teknik yang akan digunakan dalam penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Jenis penelitian
2. Fokus penelitian
3. Tempat dan waktu penelitian
4. Data dan sumber data
5. Penentuan informan penelitian
6. Teknik perolehan data
7. Teknik analisis data
8. Teknik pemeriksaan keabsahan data

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Moleong (2005:6) menyatakan.

“ penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”

Penelitian deskriptif menurut Thuesen, Fabrycky, & Thuesen dalam (Suparmoko, 1999: 3) adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang benar mengenai sesuatu obyek. Gambaran tentang suatu obyek ini dapat berupa data-data. Data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut dapat berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto, recorder, dokumen pribadi, catatan atau memo, brosur, dan dokumen resmi lainnya.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Penetapan fokus dalam penelitian berfungsi untuk memperjelas kajian apa yang akan diteliti atau membatasi masalah yang akan diteliti. Sugiono (2011: 207) menyebutkan batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Fokus dari penelitian ini adalah Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo.

### **3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dan waktu penelitian merupakan lokasi atau daerah sasaran dan kapan (kurun waktu) penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kota Probolinggo sebagai lokasi penelitian. Badan ini beralamat di Jalan Basuki Rahmad Nomor 44 Kota Probolinggo. Instansi berwarna merah jambu ini berhadapan langsung dengan

Kantor Samsat. Peneliti mengambil penelitian ini dengan pertimbangan sebagai berikut.

1. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Publik dengan konsep penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kota Probolinggo sempat menjadi percontohan sebagai unit kerja/kantor pelayanan masyarakat di Jawa Timur pada tahun 2010
2. Salah satu instansi yang masih aktif melayani masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan perizinan menggunakan konsep PTSP mulai tahun 2008 sampai sekarang. Pembentukan PTSP adalah salah satu program percepatan reformasi birokrasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bentuk penyerdehanaan Grand Design Reformasi birokrasi seperti yang tertuang dalam Peraturan Presiden No 81 Tahun 2010

Waktu penelitian awal dilakukan pada bulan Desember, kemudian penelitian lanjutan dilakukan setelah seminar dan memerlukan waktu 2- 3 bulan. Rentan waktu penelitian pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan antara tahun 2012-2015. Peneliti memberikan batasan rentan waktu penelitian dalam 4 tahun untuk memberikan gambaran tentang Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan SIUP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo.

### **3.4 Data dan Sumber Data**

Data dan sumber data dibutuhkan dalam penelitian sebagai sumber informasi untuk peneliti. Selain itu data juga dibutuhkan sebagai bukti peneliti telah melakukan penelitian. Lofland dan lofland dalam (Moleong, 2010:157) mendefinisikan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata,dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, baik benda maupun orang. Data sekunder

adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen dan atau sumber informasi lainnya. Sementara. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan kedua jenis data tersebut untuk mendukung proses penelitian.

Tabel 3.1 Data Sekunder yang dibutuhkan

No	Data	Keterangan
1	SOP (standar operasional prosedur)	Untuk mengetahui berbagai proses penyelenggaraan Badan Penanaman Modan dan Pelayanan Perizinan kota Probolinggo, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
2	Perkembangan jumlah pemohon izin pada tahun 2012-2015	Untuk mengetahui jumlah perkembangan pemohon izin oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan kota Probolinggo.
3	SPP (standart pelayanan publik)	Untuk mengetahui jenis izin apa saja yang diselenggarakan.

Tabel 3.2 Data primer yang dibutuhkan

No	Data	Keterangan
1	Observasi	Untuk mengetahui secara langsung kondisi tempat, orang-orang, dan kegiatan dimana penelitian berlangsung
2	Wawancara	Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dari orang-orang yang dianggap memiliki kepentingan dalam penelitian ini.
3	Dokumentasi	Untuk merekam secara langsung aktifitas yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

### 3.5 Penentuan Informan Penelitian

Informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive* sebagai teknik informan penelitian. Teknik *sampling purposive* menurut Sugiono (2011:219) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang



yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau informan tersebut sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian terhadap obyek sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai beberapa informan terpilih melalui teknik *sampling purposive* seperti penjelasan diatas dengan pertimbangan bahwa beberapa informan tersebut dianggap terlibat langsung dan mengetahui latar belakang pembentukan serta manajemen Badan Penanaman Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan. Beberapa informan tersebut sebagai berikut.

Tabel 3.3 Penentuan Informan

No	Informan	Keterangan
1	Dra. Sri Hastati Nur'aini, MM	Informan dianggap mengetahui tentang pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan terpadu satu pintu, dasar hukum dan sejarah berdirinya badan penanaman modal dan pelayanan perizinan.
2	Muhammad Abas, S.sos, M.Si	Informan dianggap mengetahui tentang pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan satu pintu, dasar hukum dan sejarah berdirinya badan penanaman modal dan pelayanan perizinan.
3	Eyin Rustinike, A.Md	Informan dianggap mengetahui tentang pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan satu pintu.
4	Abdul Rahman	Informan dianggap mengetahui tentang pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan satu pintu.
5	Masyarakat yang terlibat	Informan dianggap mengetahui tentang manfaat setelah adanya pelayanan perizinan satu pintu.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiono (2011:224) adalah bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena



tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Peneliti menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data sebagai berikut.

#### 1. Observasi

Observasi dibutuhkan dalam penelitian dan sebagai salah satu teknik perolehan data yang penting dalam penelitian. Menurut Usman dan Akbar (2003:54) observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Faisal dalam (Sugiono, 2011:226) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi partisipatif, observasi terus terang atau tersamar dan observasi tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi terus terang dan tersamar. Dalam pengumpulan data, peneliti menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal hingga akhir apa yang dilakukan peneliti. Tetapi ada kalanya peneliti juga melakukan observasi secara tersamar untuk menghindari data yang dicari adalah data yang masih dirahasiakan, sehingga jika dilakukan observasi terus terang justru dikhawatirkan peneliti tidak diijinkan untuk melakukan observasi. Selama proses penelitian, buku catatan digunakan sebagai alat untuk mendukung saat pengumpulan data. Alat tersebut digunakan untuk mendokumentasikan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti akan melakukan observasi terkait dengan data-data tentang layanan perizinan, SOP (standar operasional prosedur), perkembangan jumlah izin yang telah dikeluarkan, masyarakat pengguna layanan perizinan dan pengamatan tentang proses pemberian pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo.

#### 2. Wawancara

Moleong (2005: 186) menyebutkan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Terdapat beberapa macam wawancara, menurut Esterberg (dalam Sugiono, 2011:233 ) diantaranya adalah wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan jenis wawancara tak berstruktur. Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, melainkan menggunakan pedoman wawancara yang hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiono, 2011:233-234) Dalam proses wawancara ini peneliti akan membuat garis besar pertanyaan terlebih dahulu yang akan diajukan kepada informan. Untuk mendokumentasikan hasil dari wawancara maka peneliti menggunakan pedoman wawancara dan alat perekam sebagai alat dalam perolehan data selama proses penelitian. Peneliti akan mewawancarai informan yang dianggap paham atas apa yang akan peneliti teliti, dalam hal ini informan tersebut adalah Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Staf perangkat bidang Pelayanan Perizinan bagian sub bidang penerimaan dan pemrosesan perizinan serta bagian sub bidang penetapan dan penerbitan izin dan Masyarakat yang terlibat.

### 3. Dokumentasi

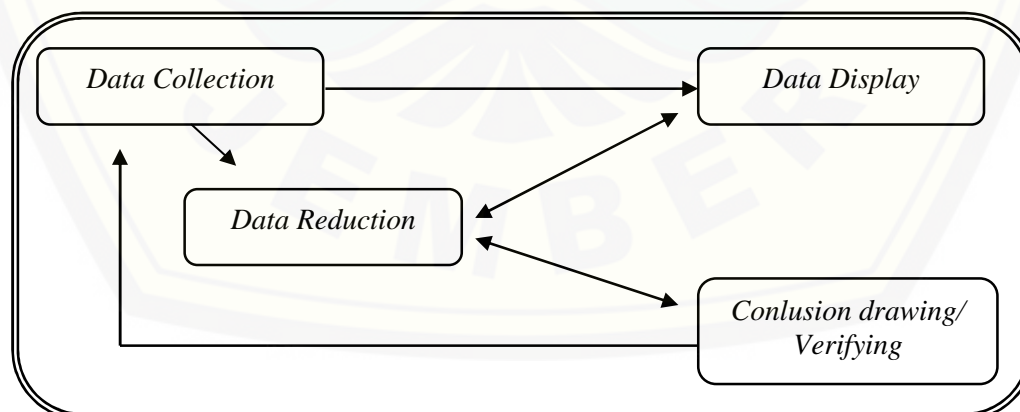
Dokumentasi digunakan sebagai salah satu teknik dalam pengumpulan data dan sebagai keperluan penelitian. Usman dan akbar (2003:73) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Sugiono (2011: 240) mengatakan bahwa dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan pelengkap setelah melakukan observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data ini bertujuan untuk mempelajari data yang terdapat di lokasi penelitian, yaitu data sekunder ataupun data-data dari hasil kegiatan dan dokumen lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai bagian dari dokumentasi selama proses penelitian ini berlangsung adalah kamera. Dokumentasi tersebut diambil selama proses penelitian ini berlangsung. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini diantaranya adalah perkembangan jumlah izin yang diterbitkan, SOP (standar operasional prosedur), layanan perizinan yang diberikan, masyarakat pengguna layanan perizinan di Badan

Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo serta dokumen-dokumen lain yang mendukung dalam penelitian seperti Peraturan Daerah, Peraturan Walikota Probolinggo.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Sugiono (2011:244) menjelaskan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Miles dan Huberman dalam (Sugiono, 2011:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman membagi proses analisis data kualitatif dalam tiga tahapan, yaitu: proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses penarikan, kesimpulan. Ketiganya digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.1 Model Analisis Miles dan Huberman (Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiono, 2011:247)

Gambar diatas memberikan gambaran terkait proses analisis data Miles dan Huberman yang terdiri dari *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan atau verifikasi) dengan penjelasan sebagai berikut.

#### 1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Setiap penelitian pasti membutuhkan data di lapangan. Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya pasti cukup banyak sehingga perlu dicatat secara rinci dan teliti. Dengan banyaknya data yang diperoleh maka peneliti harus melakukan analisis melalui reduksi data. Sugiono (2011: 247) dalam bukunya menjelaskan mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya jika diperlukan.

#### 2. Penyajian data (*data display*)

Tahap selanjutnya setelah data direduksi adalah melakukan penyajian data/*data display*. Dilakukan penyajian data oleh peneliti untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

#### 3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Tahap terakhir analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penarikan kesimpulan dapat berupa hipotesis, dan bila didukung oleh data yang lebih banyak maka akan menjadi suatu teori. Dalam penelitian, kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung dalam tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dilakukan pada tahap awal didukung oleh data-data yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan tersebut dapat dipercaya. Dalam penelitian



kualitatif baik masalah ataupun rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

### **3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam sebuah penelitian sangat diperlukan agar temuan dari hasil penelitian dapat dipercaya dan diakui validitas dan reabilitasnya. Menurut Moleong (2005:327) terdapat delapan tahapan teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu sebagai berikut.

#### **1. Perpanjangan keikutsertaan**

Peneliti adalah instrumen terutama dalam penelitian kualitatif. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Moleong (2005:327) menjelaskan perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Dengan perpanjangan keikutsertaan maka akan membatasi 1) membatasi gangguan dari dampak peneliti pada konteks, 2) membatasi kekeliruan peneliti, 3) mengkompensasikan pengaruh dari kejadian-kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan untuk meningkatnya kepercayaan data yang dikumpulkan. Dengan perpanjangan pengamatan maka peneliti akan kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara lagi kepada sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Hal ini akan berdampak pada hubungan peneliti dengan nara sumber karena mendekatkan jarak sehingga akan ada rasa saling percaya dan tidak ada informasi yang disembunyikan.

#### **2. Ketekunan/ keajegan pengamatan**

Sugiono (2011:272) mendefinisikan meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan sehingga kepastian data urutan peristiwa dapat direkam secara pasti dan sistematis. Moleong (2005:329) menjelaskan ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang



dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Ketekunan atau keajegan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas data karena dengan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

### 3. Triangulasi

Teknik triangulasi dalam pengujian keabsahan data menurut kesimpulan Moleong (2005:332) adalah cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas menurut Sugiono (2011:273) dapat dibagi menjadi tiga, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

### 4. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi

Teknik ini melibatkan orang lain dengan proses diskusi sebagai salah satu tahapan pengujian keabsahan data. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi dilakukan dengan cara memperlihatkan hasil sementara ataupun hasil akhir yang diperoleh peneliti dengan melakukan diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Moleong (2005:334) memberikan kesimpulan bahwa pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan yang sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-review persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan.

### 5. Uraian rinci

Teknik ini menuntut peneliti untuk menjelaskan secara rinci tentang hasil penelitiannya dengan uraian yang teliti dan secermat mungkin. Hasil penelitian tersebut harus dijelaskan dengan rinci agar pembaca dapat memahami hasil dari temuan penelitian. Temuan yang dimaksud bukan bagian dari uraian rinci akan tetapi penafsirannya yang dilakukan dalam bentuk uraian rinci berdasarkan kejadian kejadian nyata. Dalam hal ini, peneliti dituntut untuk memiliki pengetahuan yang lebih agar memahami fenomena yang diamati.

## 6. Auditing

Auditing adalah tahapan terakhir dalam teknik pengujian keabsahan data. Auditing digunakan untuk memeriksa kepastian data baik terhadap proses ataupun terhadap hasil. Halpern dalam (Moleong, 2005:339) membagi langkah-langkah dalam proses auditing yaitu, pra-entri, penetapan hal-hal yang dapat diaudit, kesepakatan formal dan penentuan keabsahan data.



## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta melalui analisis dan pembahasan atas data yang terkumpul mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Penyelenggaraan proses pelayanan perizinan khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) BPMPP Kota Probolinggo berdasarkan pelaksanaan alur pelayanan BPMPP terdiri dari pemohon, pemeriksaan persyaratan, pemeriksaan dan persetujuan, pemrosesan izin dan penerbitan izin.
2. Pemohon dapat datang langsung di BPMPP dengan membawa berkas yang dibutuhkan atau hanya sekedar bertanya tentang informasi yang dibutuhkan terkait dengan SIUP. Pemohon memiliki beberapa alternatif untuk mendapatkan informasi dan melakukan pengajuan izin, yaitu datang sendiri, melalui web, atau melalui agen/ makelar.
3. Pemohon datang di BPMPP dengan membawa berkas persyaratan SIUP dan menyerahkannya kepada bagian *customer service* untuk dilakukan pemeriksaan persyaratan. *Customer service* akan melanjutkan proses perizinan jika berkas yang masuk lengkap dan dikembalikan jika terdapat kekurangan berkas.
4. Pemeriksaan dan persetujuan adalah tahapan setelah berkas masuk pada bagian *back office*. Urutan pada bagian pemeriksaan dan persetujuan diantaranya adalah pengecekan ulang berkas yang dilakukan oleh Kasubbid penerimaan dan pemrosesan izin, pembuatan draft SIUP yang dikerjakan oleh staf penetapan dan penerbitan izin, pemeriksaan oleh Kasubbid penetapan dan penerbitan izin, dan pemeriksaan/ persetujuan yang dilakukan oleh Kabid pelayanan perizinan. Berkas pemohon dikoreksi kembali oleh kasubbid penerimaan dan pemrosesan izin.

5. Pemrosesan izin terdiri dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Kepala Badan untuk melakukan persetujuan, jika ada koreksi, akan dikembalikan kepada Kabid Pelayanan Perizinan untuk dilakukan perbaikan. SIUP yang telah mendapat tanda tangan Kepala Badan akan diberi nomor Izin oleh Customer Service. Penomoran Izin berdasarkan urutan penerbitan Izin sesuai dengan pencatatan yang tertera pada Buku Induk SIUP. Pemberian stempel pada SIUP yang telah mendapat penomoran dilakukan di bagian Sekretariat.
6. SIUP yang telah distempel di Bagian Sekretariat diterima oleh Customer Service untuk kemudian dicatat dalam Buku Register SIUP. Selanjutnya, SIUP dapat diserahkan kepada pemohon.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sarana dan prasarana di BPMPP perlu ditambah untuk memaksimalkan pelaksanaan pemberian layanan SIUP kepada masyarakat.
2. BPMPP dapat memperbaiki sistem informasi baik itu aplikasi web untuk memperlancar kemudahan masuknya data SIUP ataupun sistem *online* web segera diperbaiki dan dikembangkan. Karena dengan adanya sistem *online* tersebut dapat mempermudah kinerja para pegawai serta membantu masyarakat terkait dengan informasi yang dibutuhkan tentang pelayanan perizinan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

- Denhardt, J.V & R.B. Denhardt. 2003. *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Idrus, M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua* Yogyakarta: Erlangga.
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, M.W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV PUSTAKA SETIA
- Rohman, Sa'id, Arif, Purnomo. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerja sama dengan AVERROES PRESS.
- Rosidin, Utang. 2010. *Otonomi Daerah dan Desentralisasi (Dilengkapi Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 dengan Perubahan- perubahannya)*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Rustiani, Frida. 2011. "*Materi Kerangka Umum dan Kebijakan Nasional PTSP*". Malang : The Asia Foundation.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmoko, M. 1999. *Metode Penelitian Praktis (untuk ilmu-ilmu sosial, ekonomi dan bisnis)*. Yogyakarta: BPFE.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.



Tjandra, Kurniawan, Estiningsih & Hilal. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN

Universitas Jember. 2012. *Penulisan Karya Tulis Ilmiah*.

Usman Husaini & Akbar P.S.2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Widjaya, H.A.W. 2011. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: Rajawali Pers.

### **Perundang-undangan**

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP

Peraturan Menteri Dalam Negeri PERMENDAGRI Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2009 Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Surat Edaran Nomor 500/1191/V/BANGDA 8 Juni 2009 Tentang Penyempurnaan Panduan Nasional tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Surat Izin Usaha Perdagangan

Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 38 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Penandatanganan Naskah Perizinan Pelayanan Terpadu oleh Walikota kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan.

Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 30 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Probolinggo

**Internet**

<http://www.pelayananperijinan.probolinggokota.go.id> diakses tanggal 29 januari 2014 jam 12.34 WIB.

<http://cgi.fisipol.ugm.ac.id> diakses tanggal 12 November 2014 jam 08.45 WIB.



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo



*Customer Service* atau *Front Office* Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo



Ruang Pelayanan Perizinan/ *Back Office* Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo



Wawancara dengan Sekertaris Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo





Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo



Wawancara dengan masyarakat Kota Probolinggo





Wawancara dengan masyarakat Kota Probolinggo



Contoh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

**PEREMINTAH KOTA PROBLINGGO**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN**  
**IZIN SIUP KECIL**

NAMA PERUSAHAAN: PT. [redacted]  
PEMILIK/PEMANANG JABAR: [redacted]  
ALAMAT PERUSAHAAN/TELP: [redacted]

No.	Nama	Tgl. Perizinan	Tgl. Perizinan	Kab.	Daerah
1.	SIUP KECIL (SIUP)	20-05-2018	20-05-2018		
2.	AKTIFIKASI				
3.	SIUP KECIL	20-05-2018			
4.	AKTIFIKASI				
5.	SIUP KECIL (SIUP)				

Jl. Soekarno Rahardjo No. 44 Telp. (0333) 426590 Fax. (0333) 426738  
Pangkalan (0333) 426147  
PROBLINGGO 67217

**CHECKLIST KELENGKAPAN DOKUMEN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)**

Formulir: 20-05-2018 No. Register: 0028

- 1. Formulir Pendaftaran dan Pendaftaran Rp. 5.000,- (lima ribuan)
- 2. Foto copy KTP Pemohon (pemeriksaan langsung)
- 3. Foto copy SIMPKP (jika ada) untuk badan (jika ada)
- 4. Foto copy NDI (jika ada)
- 5. Foto copy Surat Keterangan Tanah (jika ada) dan/atau surat keterangan pemilikan/penguasaan tanah (jika ada)
- 6. Foto copy Kota Madya (jika ada) dan/atau Surat Keterangan atau Laporan dari yang berwenang
- 7. Surat Keterangan dari Pihak Lain yang berkaitan dengan Izin (jika ada) dan/atau SIMPKP
- 8. Foto photo ukuran (3 x 4) sebanyak 3 lembar
- 9. Material Rp. 5.000,- sebanyak 1 buah
- 10. Surat Kuasa (jika ada) Rp. 5.000,- jika tidak ada (jika ada)

**PERPANJANGAN:**

- 1. SIUP Lama Ada atau Surat Keterangan Kelengkapan dari Masyarakat (jika ada) SIUP Lama
- 2. Foto copy KTP pemohon

Halaman 1  
- Jika ADA isi dengan tanda  jika TIDAK ADA isi dengan tanda   
- Isilah dengan benar

Perizinan Daerah:  
Tanda tangan dan Nama Terang

Perizinan SIUP:  
Tanda tangan dan Nama Terang

Contoh daftar proses penyelesaian izin



Mobil Keliling dan Sepeda Motor Antar Gratis Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo