

TINGKAT PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN PATI

Oleh : Herbasuki, Sundarso, Slamet S, Ari Subowo, Faturrohman

ABSTRACT

The aim of this research was to identify the service level of public service units related to licence issued in Pati Regency. The locations were public service implementing units in the regency, covering building construction permit, disturbance licence permit, trade and business permit letter (SIUP), advertisement permit, closing road permit (IMJ), and forbidden road passing through permit (IMJT). Data collection was through structured interview with licence issued customers, and in-depth interview with licence issued personnel. Data analysis employed SPSS and D survey methods. Analysis techniques were proportion technique, scoring and exploration. From this research result it is recommended that a centered service delivery pattern should be applied to smooth licence issued process. The quality of the service personnel should be enhanced through public relation and personal skill training, as well as technical capability related to his or her specific duties. Personnel should be ready and available during working hours. The working environment in these public service units should also be enhanced such as by providing technical facilities, information on process of each licence issued completed with cost and duration expected, as well as by installing air conditioning facilities. There are also specific and detailed recommendations for each licence issued unit.

Keywords: *public service, public service units, licence issued.*

A. Pendahuluan

Pelaksanaan otonomi daerah di kabupaten dan kota telah membawa implikasi yang mengharuskan pemerintah kabupaten/kota lebih tanggap dan mengakomodasikan berbagai kepentingan yang tumbuh dan berkembang dalam berbagai lapisan masyarakat. Dalam era reformasi prinsip keterbukaan dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu faktor

penting untuk menilai ketanggapan aparat pemerintah kabupaten/kota. Unsur-unsur pelayanan kepada publik yang antara lain meliputi prosedur, waktu, dan biaya yang harus dikeluarkan secara jelas dan tegas harus dapat dikomunikasikan kepada publik, sehingga publik dapat mengontrol pelayanan yang diberikan instansi pemerintah kabupaten/kota. Berbagai saran dan pendapat publik hendaknya

dapat diterima dan diolah lebih lanjut sebagai bentuk *feedback* dari fungsi pelayanan itu sendiri. Perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi merupakan proses *empowering* yang dialami masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik harus mengubah posisi dan peran yang selama ini dimainkan. Dari semula suka mengatur dan minta dilayani harus berubah menjadi suka melayani, dari yang selalu menekankan kekuasaan dan monolog menuju ke arah yang fleksibel, kolaboratis dan dialogis; dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang pragmatis.

Kabupaten Pati mempunyai luas wilayah 149,119 hektar, yang terletak diantara 110^o, 50^o - 111^o, 15^o Bujur Timur dan 6^o, 25^o - 7^o, 00^o Lintang Selatan. Secara administratif kabupaten Pati berbatasan dengan kabupaten Jepara dan Laut Jawa di sebelah utara. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kudus dan Kabupaten Jepara, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Grobogan dan Kabupaten Blora dan sebelah timur berbatasan dengan kabupaten Rembang dan Laut Jawa. Visi kabupaten Pati yang tertuang dalam Rencana Induk Pelaksanaan Otonomi Daerah (2001) adalah menjadikan kabupaten Pati pada tahun 2010 sebagai pusat pertumbuhan ekonomi utama di Jawa

Tengah yang didukung oleh Sektor pertanian, agro industri, dan industri kecil, Menengah serta pelabuhan umum Juwana dalam rangka mewujudkan otonomi daerah yang kuat ditandai dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia, pelayanan umum dan pemberdayaan potensi ekonomi secara optimal menuju masyarakat MINATANI.

Adapun misi Kabupaten Pati :

1. Membina dan mengembangkan kemampuan organisasi/lembaga aparatur dan masyarakat;
2. Meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat;
3. Menumbuhkan kemandirian daerah melalui kemitraan antar pemerintah dengan masyarakat, termasuk dunia usaha dan meningkatkan sumber keuangan secara kreatif dan optimalisasi sektor pertanian, agro bisnis, agro industri, industri kecil-menengah, dan jasa pelabuhan Juwana;
4. Menumbuhkan kondisi Kabupaten Pati yang kondusif, terciptanya supremasi hukum serta terwujudnya keputusan politik/produk perundang-undangan yang memperhatikan aspirasi masyarakat;
5. Membangun masyarakat Pati yang maju, mandiri, berkepribadian tinggi, cerdas, berkeadilan,

berdemokrasi, dan turut menciptakan perdamaian yang berdasarkan kebenaran hakiki.

Pelayanan kepada masyarakat telah menjadi agenda dalam pembangunan di Kabupaten Pati yang telah terumuskan dalam visi dan misi. Bagaimana birokrasi pelayanan yang diberikan Pemerintah kabupaten Pati kepada masyarakat (publik), terutama dalam bidang perijinan merupakan hal menarik untuk diteliti.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan unit-unit *public service* bidang perijinan. Sedangkan kegunaan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi kepada pemerintah kabupaten Pati untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan unit-unit *public service* kepada masyarakat.

Penelitian akan dilaksanakan di unit-unit pelaksana *public service* di lingkungan perijinan di Pemerintah kabupaten Pati, yang meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
2. Izin Gangguan;
3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
4. Izin Reklame;
5. Izin Menutup Jalan (IMJ);
6. Izin Melewati Jalan Terlarang (IMJT).

Ruang lingkup substansi penelitian meliputi :

1. Deskripsi pelayanan yang diberikan oleh unit-unit *public service* bidang perijinan (6 unit perijinan) kepada masyarakat;
2. Hambatan dan masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi suatu *credo* universal dan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi. *Quality mindset* tidak saja dihadapi lembaga penyelenggara jasa komersial, tetapi telah menembus ke lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik yang prima. Potensi tersebarinya berita negatif dari setiap pelayanan yang buruk cukup tinggi. Ketidakpuasan masyarakat sebenarnya dapat diubah kembali dengan tindakan-tindakan aparat yang berkualitas tinggi, karena pada dasarnya orang akan cenderung membina hubungan kembali ketika masalahnya sudah terselesaikan. Dalam penelitian Gibson menunjukkan bahwa 54-70 persen pelanggan yang menjanjikan hubungan bisnis kembali dengan penjual produk, jika ada penyelesaian yang baik dan cepat, bahkan angka tersebut dapat ditingkatkan menjadi 95 persen (Usman, 1997).

Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Kualitas adalah menjaga janji agar pihak yang di-

layani merasa puas dan diuntungkan (Lukman, 1999). Gasperz (1997) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas dapat juga diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen (Lettinen, 1983; Lukman, 1999). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Lukman, 1999).

Morgan dan Murgatroyd (1994) menyebutkan sepuluh kriteria yang biasa dipergunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. *Reliability*;
2. *Responsiveness*;
3. *Competence*;
4. *Access*;
5. *Courtesy*;
6. *Communication*;
7. *Credibility*;
8. *Security*;
9. *Understanding the customer*;
10. *Appearance presentation*.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah perbaikan sistem dan tata laksana pelayanan, yaitu berpedoman pada keputusan Menpan N0. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang intinya mengenakan suatu pola pelayanan umum yang baik untuk digunakan sebagai acuan oleh instansi pemerintah dalam menata mekanisme pelayanan kepada masyarakat di bidangnya masing-masing. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep. Menpan No. 81/1993).

Demikian pula dengan Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Intinya adalah menginstruksikan Menpan untuk melakukan koordinasi dan konsolidasi yang sebaik-baiknya dengan seluruh pimpinan instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah untuk bersama-sama berupaya meningkatkan suatu pelayanan aparatur kepada masyarakat, baik di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Kriteria yang dipakai untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yaitu Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1995

Tabel 1. Metode Skoring

No	Kriteria	Rerata Skor		Bobot (%)	Skor Akhir	
		Min	Max		Min	Max
1	Kualitatif	1	4	90	0,9	3,6
2	Kuantitatif	1	4	10	0,1	0,4
Total		2	8		1	4

e. Metode Penelitian

Populasi penelitian dibagi menjadi dua, yaitu organisasi dan masyarakat. Organisasi merupakan unit perangkat daerah yang melaksanakan *public service*, sedangkan masyarakat adalah sebagai *users* unit *public service* tersebut. Sampel yang diambil berjumlah 30 responden untuk setiap unit di bidang perijinan, sehingga total responden sebanyak 180 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling*.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur terhadap pengguna jasa pelayanan perijinan. Di samping itu juga dilakukan wawancara yang mendalam (*indepth interview*) kepada pengelola perijinan, sebanyak 6 orang. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan komputer dengan program D Survey dan SPSS. Sedangkan analisis yang digunakan adalah teknik proporsi, skoring, dan eksplorasi.

Untuk menentukan tingkat pelayanan masing-masing unit digunakan formula sebagai berikut:

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan tingkat pelayanan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Kriteria Pengambilan Keputusan

Interval Skor	Keterangan
1,00 - 1,49	tidak memuaskan
1,50 - 2,49	kurang memuaskan
2,50 - 3,49	memuaskan
> 3,49	sangat memuaskan

B. Pembahasan

1. Deskripsi Pelayanan Umum

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Hakikat Pelayanan Umum, (1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah di bidang pelayanan umum, (2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna, (3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Asas Pelayanan Umum, pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur dasar sebagai berikut: (1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak; (2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas; (3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung-

jawabkan; (4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka Instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pola penyelenggaraan tatalaksana pelayanan umum. Penyelenggaraan tatalaksana pelayanan umum sesuai dengan bentuk dan sifatnya, dapat menggunakan salah satu dari pola-pola berikut ini :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh satu Instansi Pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya;
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari Instansi Pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan;
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/lokasi oleh beberapa Instansi Pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing;
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang

bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

11. Ditagih tidak dihiraukan, dibuatkan teguran;
12. Ditegur tidak dihiraukan diberitahukan kepada kantor satuan polisi pamong praja ditindaklanjuti.

Pemerintah Kabupaten Pati telah membentuk Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KANYANDU) berdasarkan perubahan Perda No. 21/2002. Motto KANYANDU Kabupaten Pati adalah Aman, Cepat, Lancar, Transparan, dan Tepat Waktu. Mekanisme pelayanan perijinan di KANYANDU adalah sebagai berikut :

1. Pengambilan blangko permohonan oleh pemohon;
2. Penyerahan blangko setelah diisi dan dilengkapi persyaratan;
3. Penelitian administrasi, apabila sudah lengkap diproses, jika belum ditolak atau dikembalikan;
4. Berkas dibagi atas kewenangan, ke dinas teknis atau ke Kanyandu sesuai dengan pola satu atap dan satu pintu;
5. Penentuan rapat/jadual pemeriksaan di lapangan;
6. Berkas disampaikan ke instansi yang berwenang/dinas teknis untuk diproses;
7. Pengembalian berkas ke Kanyandu oleh dinas teknis setelah mendapat pengesahan;
8. Diberikan izin dan dibuatkan sertifikat;
9. Dibuatkan surat pemberitahuan ke pemohon;
10. Jika tidak diambil, ditagih;

2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini mayoritas berumur 30-39 tahun yaitu 63,3 persen. Sebesar 33,3 persen responden lainnya masuk dalam kelompok umur 30-39 tahun dan responden yang tergolong dalam kelompok umur ≥ 50 tahun hanya 3,3 persen.

Tabel 3. Persentase Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur	Persentase
20 – 29 tahun	8,4
30 – 39 tahun	41,6
40 – 49 tahun	34,7
≥ 50 tahun	15,3

Sumber : Data primer, diolah 2003.

Sebagian besar responden bekerja pada sektor swasta (54,2 persen), sedangkan yang bekerja sebagai wirausaha sebesar 37,9 persen dan 7,4 persen lainnya bekerja sebagai pegawai negeri.

Tabel 4. Persentase Jumlah Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Persentase
PNS	7,4
Swasta	54,2
Wirausaha	37,9
Pensiunan	0,5

Sumber : Data primer, diolah 2003.

Tingkat pendidikan responden mayoritas SMU (48,9 persen). Sebesar 22,1 persen responden lainnya berpendidikan Perguruan Tinggi dan yang berpendidikan SLTP sebesar 13,7 persen. Hanya sebagian kecil responden yang berpendidikan sampai dengan Sekolah Dasar (SD) yaitu 13,7 persen.

Tabel 5. Persentase Jumlah Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Persentase
S/d SD	13,7
SLTP	15,3
SMU	48,9
Perguruan Tinggi	22,1

Sumber : Data primer, diolah 2003.

c. Kualitas Pelayanan

1. Izin Mendirikan Bangunan

Izin mendirikan bangunan diatur dalam Perda Nomor 4 Tahun 1999, tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pengertian IMB yaitu setiap izin mendirikan bangunan, izin penggunaan bangunan, izin merobohkan bangunan dan izin balik nama bangunan yang disahkan oleh dinas teknis.

Menurut Pasal 9 Perda Nomor 4 Tahun 1999, terdapat kategori bangunan menurut (a) Penggunaan, (b) Tingkat Bangunan, (c) Guna Bangunan, (d) Lokasi Kota/Daerah, Kelas Jalan, Kelas Bangunan, dan Status Bangunan.

Kualitas pelayanan IMB masuk dalam kategori memuaskan dengan total nilai 2,86. Kriteria kualitatif mendapatkan skor 2,87 sehingga masuk dalam kategori memuaskan, sedangkan kriteria kuantitatif dinilai memuaskan dengan skor 2,75.

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Keterangan	Rerata Skor	Bobot (%)	Nilai
Kriteria Kualitatif	2,87	90	2,58
Kriteria Kuantitatif	2,75	10	0,28
Kualitas Pelayanan			2,86

Sumber: Data primer, diolah 2003.

Beberapa hambatan yang dialami dinas untuk memberikan pelayanan IMB yang cepat di antaranya keterbatasan tenaga sehingga cabang dinas belum berfungsi, keterbatasan peralatan baik dari segi jumlah maupun kualitas teknologi, lingkungan kerja yang sempit dan panas, dan kesadaran masyarakat terhadap arti pentingnya IMB masih terbatas. Beberapa hambatan yang dialami oleh masyarakat dalam mengurus IMB diantaranya waktu pengurusan

izin lama dan kadang tidak tepat waktu (25,9 persen), lingkungan kerja (21,2 persen) yaitu ruangan kurang nyaman, panas, sempit, dan petugas yang kurang ramah (15,3 persen).

2. Izin Gangguan

Dasar hukum pelaksanaan izin gangguan adalah SK Bupati No. 40/ tahun 2003. Izin gangguan adalah pemberian izin gangguan tempat usaha kepada orang pribadi atau badan dilokasi tertentu yang dapat menimbulkan gangguan, tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Menurut Pasal 4 SK Bupati No. 40 Tahun 2003, bahwa yang dimaksud obyek izin gangguan meliputi tempat usaha : (1) Peter-nakan; (2) Angkutan; (3) Rumah makan/restoran; (4) Rekreasi/hiburan; (5) Perhotelan/Penginapan; (6) Pertokoan; dan (7) Industri.

Kualitas pelayanan izin gangguan masuk dalam kategori memuaskan dengan total nilai 2,88. Aspek kualitatif memiliki skor 2,84 yang berarti masuk dalam kategori baik, sedangkan aspek kuantitatif masuk dalam kategori sangat baik dengan skor 2,88.

Tabel 7. Kualitas Pelayanan Izin Gangguan

Keterangan	Rerata Skor	Bobot (%)	Nilai
Kriteria Kualitatif	2,84	90%	2,56
Kriteria Kuantitatif	3,25	10%	0,33
Kualitas Pelayanan			2,88

Sumber: Data primer, diolah 2003.

Beberapa hambatan dalam pelayanan permohonan izin gangguan (HO) yang dialami oleh KANYANDU seperti :

1. Penentuan jadwal pemeriksaan oleh tim terdiri dari; KANYANDU, Bagian Ekonomi, Bagian Hukum, Kimpras, Satpol PP, DKK, Bapeda, Perindag, Kecamatan secara lengkap dan bersama-sama,
2. Keterbatasan dukungan instansi lain/ terkait dalam pemeriksaan lokasi,
3. Jumlah tim pemeriksa dinilai terlalu banyak.

Adapun hambatan yang diungkapkan oleh anggota masyarakat yang pernah mengurus izin gangguan (HO) seperti :

1. Waktu tunggu (17,4 persen) yang cukup lama antara pengajuan blanko dan pemeriksaan, hingga pemberitahuan/ pemberian izin gangguan;
2. Prosedur (16,3 persen) dinilai masih panjang / berbelit;

3. Sebagian pegawai (16,3 persen) kurang memberikan pelayanan secara ramah dan simpatik.

3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) diatur dalam Kep. Menperindag RI No. 591/MPP/Kep/10/1999. Dalam keputusan tersebut terdapat 3 klasifikasi usaha yaitu aset perusahaan sebesar Rp. 200.000.000,00 masuk dalam klasifikasi SIUP KECIL dengan retribusi sebesar Rp.15.000,00 Perusahaan dengan aset 200-400 juta rupiah masuk kategori SIUP MENENGAH dengan retribusi sebesar Rp. 40.000,00 dan perusahaan dengan aset di atas 400 juta rupiah dengan retribusi sebesar Rp. 70.000,00. Jangka waktu berlakunya SIUP ini adalah selama kegiatan usaha/perusahaan perdagangan masih berjalan atau aktif dan harus melakukan daftar ulang setiap 5 tahun sekali. Biaya yang dikenakan untuk pengurusan SIUP selama ini hanya dikenakan biaya leges atau sebesar Rp.5.000,00. Kualitas pelayanan SIUP masuk dalam kategori memuaskan dengan total nilai 2.74. Kriteria kualitatif memiliki skor 2,75 yang berarti masuk dalam kategori baik, sedangkan kriteria aspek kuantitatif masuk dalam kategori baik dengan skor 2.63.

Tabel 8. Kualitas Pelayanan SIUP

Keterangan	Rerata Skor	Bobot (%)	Nilai
Kriteria Kualitatif	2,75	90%	2,48
Kriteria Kuantitatif	2,63	10%	0,26
Kualitas Pelayanan			2,74

Sumber: Data primer, diolah 2003.

Hambatan yang dirasakan ada dalam pengurusan SIUP antara lain lokasi (18,9 persen), petugas, biaya, dan lingkungan kerja masing-masing sebesar 16,8 persen. Berkaitan dengan lokasi maka pelayanan perijinan SIUP dilakukan di dua instansi yaitu KANYANDU dengan Kantor Deperindag.

4. Izin Reklame

Izin Reklame adalah izin yang diberikan bagi tujuan komersial dipergunakan untuk memperkenalkan suatu barang, jasa, atau orang yang ditempatkan atau dapat dibaca dan didengar di tempat umum kecuali yang dilakukan oleh pemerintah. Dasar hukum pemberian izin adalah Perda Nomor 5 Tahun 1998. Izin reklame pada hakekatnya ada dua hal yaitu reklame berbentuk Billboard serta reklame berbentuk spanduk. Pengurus izin reklame ini dilaksanakan di KANYANDU dengan biaya cukup beragam karena tergantung jumlah reklame, lama reklame serta tempat atau lokasi reklame tersebut dipasang. Kualitas pelayanan Izin

Reklame masuk dalam kategori memuaskan dengan total nilai 3,01. Aspek kualitatif memiliki skor 3,00 yang berarti masuk dalam kategori baik, sedangkan aspek kuantitatif masuk dalam kategori sangat baik dengan skor 3,00.

Tabel 9. Kualitas Pelayanan Izin Reklame

Keterangan	Rerata Skor	Bobot (%)	Nilai
Kriteria Kualitatif	3,00	90%	2,70
Kriteria Kuantitatif	3,00	10%	0,30
Kualitas Pelayanan			3,00

Sumber: Data primer, diolah 2003.

Hambatan yang ditemui dalam pengurusan Izin Reklame terutama berkaitan dengan biaya pelayanan (34,8 persen) sehingga perlu upaya perbaikan terutama berkaitan dengan kriteria Izin Reklame, di samping petugas (26,1 persen). Berdasarkan ketentuan yang ada, pemohon yang telah memiliki Izin Reklame berhak untuk memasang reklame sesuai ketentuan, meskipun demikian sering terjadi penurunan reklame karena tidak adanya koordinasi dengan petugas lainnya.

5. Izin Menutup Jalan

Operasionalisasi Izin Menutup Jalan selama ini didasarkan pada ketentuan Bupati, sedangkan Perdanya masih dalam rancangan

yang sudah siap diajukan ke DPRD. Kualitas pelayanan Izin Menutup Jalan masuk dalam kategori memuaskan dengan total nilai 2,87. Kriteria kualitatif memiliki skor 2,83 yang berarti masuk dalam kategori baik, sedangkan kriteria kuantitatif masuk dalam kategori sangat baik dengan skor 3,25.

Tabel 10. Kualitas Pelayanan Izin Menutup Jalan

Keterangan	Rerata Skor	Bobot (%)	Nilai
Kriteria Kualitatif	2,83	90%	2,55
Kriteria Kuantitatif	3,25	10%	0,33
Kualitas Pelayanan			2,87

Sumber: Data primer, diolah 2003.

Beberapa hambatan yang ditemukan responden dalam penyelesaian Izin Menutup Jalan antara lain prosedur (21,9 persen), petugas, dan waktu masing-masing sebesar 18,8 persen.

6. Izin Melewati Jalan Terlarang

Izin Melewati Jalan Terlarang diatur dalam Perda No. 8 tahun 1999 tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum. Dalam pasal 8 perda tersebut dikatakan bahwa untuk parkir atau lewat jalan terlarang kendaraan bermotor roda empat dengan menyebutkan nomor polisi tarif yang dikenakan sebesar Rp.18.000,00 untuk setiap enam bulan. Sedangkan untuk kendaraan roda empat dengan tidak menyebut-

kan nomor polisi dikenakan tarif sebesar Rp.75.000,00 untuk setiap enam bulan. Persyaratan yang diperlukan dalam mengurus IMJT adalah mengisi blanko, STNK, dan KTP. Kualitas pelayanan IMJT masuk dalam kategori memuaskan dengan total nilai 3,02. Kriteria kualitatif memiliki skor 2,97 yang berarti masuk dalam kategori baik, sedangkan kriteria kuantitatif masuk dalam kategori sangat baik dengan skor 3,50.

Tabel 11. Kualitas Pelayanan Izin Melewati Jalan Terlarang

Keterangan	Rerata Skor	Bobot (%)	Nilai
Kriteria Kualitatif	2,97	90	2,67
Kriteria Kuantitatif	3,50	10	0,35
Kualitas Pelayanan			3,02

Sumber: Data primer, diolah 2003.

Hambatan yang ditemui dalam pengurusan IMJT yaitu biaya (35,0 persen) dan lainnya (30,0 persen) yaitu belum adanya keseragaman pemahaman antara Pemerintah Kabupaten Pati dengan pihak kepolisian. Berdasarkan ketentuan yang ada, pengemudi yang telah memiliki IMJT berhak untuk sekedar lewat ataupun membongkar muatan di jalan terlarang. Jika ada pengemudi kendaraan yang telah membawa IMJT hanya lewat di jalan terlarang, maka akan ditilang oleh Polisi. Pengemudi tidak akan ditilang bila lewat jalan terlarang dan

sekaligus berhenti untuk parkir dan membongkar muatan

B. Penutup

a. Simpulan :

1. Terdapat beberapa jenis perijinan tertentu yang belum sepenuhnya menjadi kewenangan dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu. Ada beberapa jenis perijinan tertentu yang masih dilakukan oleh dinas-dinas teknis terkait, sehingga 68,4 persen responden mengatakan proses perizinan tidak tepat waktu;
2. Secara keseluruhan proses perijinan yang diteliti masuk dalam kategori memuaskan dengan rata-rata skor 2,89. Izin Melewati Jalan Terlarang memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 3,02, sedangkan SIUP memiliki skor terendah (2,74), namun keduanya masuk dalam kategori memuaskan;
3. Hambatan terbesar secara keseluruhan pada sampel yang diteliti ada pada waktu (18,4 persen), petugas, biaya masing-masing sebesar 16,3 persen dan 15,2 persen. Besarnya hambatan yang ada dapat dilihat pada Tabel 13. Masalah ketepatan waktu menjadi hambatan utama yang perlu diperhatikan, sehingga ketepatan waktu yang menjadi salah satu motto Kanyandu Kabupaten Pati dapat diatasi. Hambatan waktu dijumlah-

pai pada pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (25,9 persen), Izin Menutup Jalan (18,8 persen) dan Izin Gangguan (17,4 persen). Ketrampilan yang dimiliki petugas perlu mendapat perhatian, sehingga tidak mengecewakan masyarakat, terutama pada proses perijinan Izin Reklame (26,1 persen), Izin Menutup Jalan (18,8 persen) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (16,8 persen). Besar-an biaya dalam rangka pe-ngurusan perijinan masih dirasakan sebagai hambatan bagi sebagian pengguna jasa perijinan (15,2 persen), terutama pada Izin Melewati Jalan Terlarang (35,0 persen), Izin Reklame (34,8 persen) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (16,8 persen).

b. Saran :

1. Guna memperlancar proses perijinan, maka sebaiknya urutan tata cara kegiatan dapat dilakukan dalam pola pelayanan secara terpusat. Hal ini sangat penting, karena ada beberapa jenis perijinan yang tidak dilakukan dalam Kanyandu Kabupaten Pati, sehingga akan memperlambat waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan SIUP, Izin Gangguan.
2. Petugas yang ada perlu diberi tambahan pengetahuan, seperti *Public Relation* dan Komunikasi Antar-Persona, di samping juga

peningkatan pengetahuan teknis yang berkaitan dengan tugas yang harus dikerjakan. Di samping itu proses pelayanan perijinan tidak boleh berhenti hanya karena petugas tidak ada di tempat. Petugas harus selalu ada dan siap melayani masyarakat pada saat jam kerja.

3. Kondisi lingkungan kerja di Kanyandu perlu diperbaiki, agar dapat menambah kenyamanan bagi *users* maupun petugas yang bersangkutan, seperti penambahan alat pengatur suhu udara (AC), penambahan alat-alat teknis yang diperlukan, dan kejelasan informasi mengenai alur proses setiap jenis perijinan dan rincian biaya serta waktu yang dibutuhkan.
4. Perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat secara berkesinambungan tentang perijinan, baik mengenai prosedur, biaya, waktu, dan kegunaannya.

c. Saran :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB), guna peningkatan pelayanan dilihat dari sisi waktu perlu tambahan peralatan (*drafter*) dan petugas ukur.
2. Izin Gangguan, biaya perijinan perlu lebih ditekan dengan mengurangi jumlah petugas/tim pemeriksa.

3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), perlu adanya koordinasi antara KANYANDU dengan Disperindag dalam hal pelayanan izin SIUP. Hal ini akan memberikan kepastian pelayanan kepada pelanggan berkaitan dengan instansi yang berhak menyelenggarakan perijinan SIUP.
4. Izin Reklame, perlu dilakukan koordinasi antara KANYANDU dengan pihak Satpol PP, sehingga masyarakat pengguna Izin Reklame akan mendapatkan kepastian hukum. Di samping itu biaya izin reklame sebaiknya tidak memberatkan masyarakat.
5. Izin Menutup Jalan (IMJ), Perlu perbaikan koordinasi antar Unit Kerja, dan bila memungkinkan perijinan ini diserahkan saja kepada Kecamatan agar lebih dekat kepada masyarakat.
6. Izin Melewati Jalan Terlarang (IMJT), Perlu dilakukan koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Pati dengan pihak kepolisian untuk menghilangkan keresahan sebagian pengguna IMJT, sehingga masyarakat pengguna IMJT akan mendapatkan kepastian hukum. Bagi pemegang IMJT baik yang hanya lewat

dan yang membongkar muatan tidak akan mendapatkan kesulitan oleh aparat penegak hukum, dalam hal ini Polisi Lalu Lintas. Di samping itu masa berlakunya IMJT dapat diubah menjadi satu tahun, tidak seperti yang berlaku sekarang yaitu selama enam bulan sehingga dapat mengurangi biaya perijinan yang dikeluarkan.

DAFTAR PUSTAKA

BPS Kabupaten Pati dan BAPPEDA. *Kabupaten Pati dalam Angka 2002*.

Marzuki, Usman. 1997. *Evaluasi Pelaksanaan GBHN 1993 Bidang PAN Khususnya Aspek Kelembagaan Dalam Pelita VI, Serta Konsep Kebijakan Kelembagaan dan Budaya Organisasi Yang Dapat Mengantisipasi Perubahan Peran Pemerintah dalam Pembangunan*. Makalah dalam Seminar Nasional Pendayagunaan aparatur Negara Tahun. Jakarta.

Pemerintah Kabupaten Pati. 2001. *Rencana Induk Pelaksanaan Otonomi Daerah Kabupaten Pati*.

Sambara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Thoha, Miftah. 1995. *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi*. Jakarta: PD Batang Gadis.

Vincent, Gasperz, (eds.). 1997. *Indonesia Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya, Universitas Diponegoro. Semarang.

----.1993. *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum* (Keputusan Menpan No. 81/1993). Kantor Menpan.