

PELAYANAN PERIZINAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU  
PERIZINAN (UPTP) KABUPATEN BONE  
(STUDI TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN SIUP)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Tgl. Terk	2 - 6 - 09
Aspek	siup
Banyak	1 sks
Mata	Studi
No. Insk	02
No. Klas	

Oleh  
**ERWIN**  
E 121 05 001

SKR - Sog  
ERW  
P

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2009

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi

**PELAYANAN PERIZINAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU  
PERIZINAN KABUPATEN BONE  
(STUDI TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN SIUP)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**ERWIN**  
E 121 05 001

telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi  
pada tanggal 11 Mai 2009  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui:

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MS.  
NIP. 130 326 967

Pembimbing II

Dr. Hj. Indar Arifin, M.Si.  
NIP. 131 846 396

Menyetujui:

Ketua Jurusan Ilmu Politik dan Ilmu  
Pemerintahan

Dr. Armin Arsyad, M.Si.  
Nip. 131 961 985

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Drs. H. Andi Syamsu Alam, M.Si  
Nip. 131 864 112

## LEMBARAN PENERIMAAN

Skripsi

### PELAYANAN PERIZINAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU PERIZINAN (UPTP) KABUPATEN BONE (STUDI TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN SIUP)

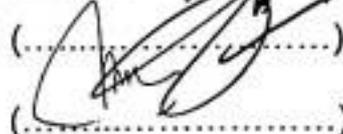
yang dipersiapkan dan disusun oleh  
Erwin  
E 121 05 001

telah diperbaiki  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian skripsi  
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

**Makassar, Pada Hari Senin, tanggal 11 Mai 2009**

Menyetujui:

#### PANITIA UJIAN:

Ketua	: Dr. Hasrat Arief S, MS.	(  )
Sekretaris	: Drs. A. M. Rusli, M.Si	(  )
Anggota	: Drs. H. A. Syamsu Alam, M.Si	(  )
Anggota	: Drd. Hj. Nurlinah, MS	(  )
Pembimbing I	: Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MS.	(  )
Pembimbing II	: Dr. Hj. Indar Arifin, M. Si.	(  )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan berkah dan limpahan rahmat serta hidayahNya, sehingga skripsi yang berjudul **“Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone” (Studi Tentang Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIUP)** ini, dapat penulis selesaikan.

Penulis sangatlah menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi isinya. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk usul, saran ataupun kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan berikutnya.

Pada kesempatan ini pula, penulis tak lupa menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. *My Luvly Parents*, **Ayahanda Almarhuma H. Mandu** dan **Ibunda Hj. Naida** yang telah mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, cucuran keringat dan air mata, untaian doa serta pengorbanan tiada henti, yang hingga kapanpun penulis takkan bisa membalasnya. Maafkan jika Adinda sering menyusahkan, merepotkan, serta melukai perasaan ayah dan ibu. Keselamatan Dunia Akhirat semoga selalu untukmu. Semoga Allah selalu menyapamu dengan Cinta-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. dr. Idrus Paturusi, Sp. BO. FICS, selaku Rektor Universitas Hasanuddin.

3. Bapak Deddy T. Tikson, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh stafnya.
4. Bapak Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Politik Pemerintahan FISIP UNHAS beserta seluruh stafnya.
5. Bapak Drs. H. Andi Syamsu Alam, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Politik Pemerintahan FISIP UNHAS beserta seluruh stafnya.
6. Bapak Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MS. selaku *Pembimbing I*, dan Dr.Hj. Indar Arifin, Msi. selaku *Pembimbing II* dan juga pembimbing akademik bagi penulis, yang telah mendorong, membantu, dan mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Pemerintah Kabupaten Bone beserta seluruh masyarakat responden terima kasih atas waktu dan dukungannya.
8. Keluarga Besar M. Fuat, Rosmini, selaku om dan tanteQ yang telah memberikan penulis tempat untuk berteduh selama penulis berada di Makassar dan terima kasih atas bantuan moril dan materi yang selalu diberikan kepada penulis.
9. Segenap keluarga kecil Mahasiswa Ilmu Pemerintahan 2005: Enal, Ruswanto ("One-to"), Lalu Hery Dwipraja ("Lalu"), Suaib Napir ("Suaib"), M. Yassir Arafat ("Abang") Aco, Aras, Inien, Sabir, Ulla, Rida, Erno, Fauzi, Achank, Serlin, Sopian (Calek) Anhi, Novita Sari Bsmn, Juherda, Wahda, Aminah (Calek), Tijai, Junaidi, Wawan, Frienki, Sultan, Nurfadilla, Aknes, Novi kv, Ivel, Arianti,

Kebersamaanmu akan menjadi sejarah yang selalu abadi, takkan lekang oleh zaman dan takkan pudar oleh waktu.

10. Kawan-kawan tergabung dalam ERORR TM 05 : Rais, Supriadi ("Adie"), Aritonang ("Arie"), Mukhlis ("Klies"), Ruslie ("Lee"), Almarhuma Sabri, Briptu Andikha, Akbar, Briptu Budi Utomo dan Keluarga Pelajar Mahasiswa Bone (Latenritatta), serta Perhimpunan Pelajar Mahasiswa Bone Barat (PPM) terima kasih atas doa dan kebersamaannya yang selalu memotivasi penulis buat jadi yang terbaik.

Akhirnya, penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga kesemuanya ini dapat bernilai ibadah di sisi-Nya, Amin!

***Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Makassar, 11 Mai 2009

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PENERIMAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAKSI.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Kerangka Konseptual.....	8
1.5. Metode Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	
2.1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.2. Pelayanan Prima dan Indeks Kepuasan Masyarakat .... ..	26
2.3. Pengertian Izin dan Bentuk Izin.....	31
2.4. Konsep Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone.....	
2.4.1. Pengertian UPTP.....	34

2.4.2. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi UPTP.....	34
2.4.3. Motto, Visi, Misi, Sasaran Mutu, Kebijakan Mutu, Jaminan Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Pelayanan UPTP Kabupaten Bone .....	35
2.4.4. Pengurusan SIUP melalui UPTP Kabupaten Bone .....	37
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	
3.1. Keadaan Umum.....	
3.1.1. Keadaan Geografis.....	40
3.1.2. Keadaan Penduduk.....	42
3.1.3. Sosial Budaya.....	44
3.1.4. Potensi Perdagangan dalam Negeri.....	44
3.1.5. Potensi Daerah terhadap Investor.....	50
3.2. Keadaan Pemerintahan dalam Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	
4.1. Karakteristik Responden.....	77
4.2. Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan SIUP pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone.....	80
4.2.1. Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Waktu.....	80
4.2.2. Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi	

Biaya.....	88
4.2.3. Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi	
Moral.....	92
4.2.4. Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi	
Kualitas.....	106
4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	
Masyarakat dalam Pelayanan SIUP pada Unit Pelayanan	
Terpadu Perizinan (UPTP) di Kabupaten Bone .....	121
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	
5.1. Kesimpulan.....	127
5.2. Saran.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jenis Perizinan yang Disatukan dalam UPTP.....	10
Tabel 1.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	21
Tabel 3.1	Luas Daerah, Jumlah Penduduk Laki Laki dan Perempuan Dirinci Per Kecamatan di Kabupaten Bone .....	42
Tabel 3.2	Kondisi Kependudukan dan Ketenagakerjaan di Kabupaten Bone.....	43
Tabel 3.3	Daftar Nama Pegawai Tetap Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone 2009.....	53
Tabel 3.4	Tingkat Pendidikan Formal Petugas dan Jenis Kelamin...	54
Tabel 3.5	Jumlah dan Jenis Kelamin Masing-Masing Personil.....	54
Tabel 3.6	Realisasi Pencapaian Target Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone 2008 .....	72
Tabel 3.7	Banyaknya Perusahaan Terdaftar yang Memiliki SIUP Sebelum dan Sesudah Pembentukan UPTP Dirinci Per Kecamatan di Kabupaten Bone .....	73
Tabel 3.8	Banyaknya SIUP yang Diterbitkan Menurut Golongan Usaha di Kabupaten Bone Tahun 2008.....	75
Tabel 3.9	Hasil Rekapitulasi Keuangan Untuk Izin SIUP pada UPTP Kabupaten Bone Tahun 2008.....	76
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut Usia.....	77
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	79

Tabel 4.4	Pernyataan Responden Tentang Lama Waktu Menunggu Untuk Mendapatkan Pelayanan .....	80
Tabel 4.5	Pernyataan Responden Tentang Lama Waktu Menunggu Proses Hingga Penerbitan Surat izin Selesai .....	81
Tabel 4.6	Pernyataan Responden Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan.....	82
Tabel 4.7	Alasan Responden Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan yang Menyatakan Sangat Sesuai dan Sesuai.....	83
Tabel 4.8	Alasan Responden Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan yang Menyatakan Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai.....	84
Tabel 4.9	Pernyataan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan.....	85
Tabel 4.10	Alasan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan yang Menyatakan Sangat Cepat dan Cepat.....	86
Tabel 4.11	Alasan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan yang Menyatakan Kurang Cepat dan Tidak Cepat.....	87
Tabel 4.12	Pernyataan Responden Tentang Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan.....	88
Tabel 4.13	Alasan Responden Tentang Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan yang Menyatakan Sangat Wajar dan Wajar	89
Tabel 4.14	Pernyataan Responden Tentang Kepastian Biaya Pelayanan.....	90
Tabel 4.15	Alasan Responden Tentang Kepastian Biaya Pelayanan yang Menyatakan Sangat Sesuai dan Sesuai.....	91
Tabel 4.16	Pernyataan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	92
Tabel 4.17	Alasan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang Menyatakan Sangat Disiplin dan Disiplin.....	94

Tabel 4.18	Alasan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang Menyatakan Kurang Disiplin dan Tidak Disiplin.....	95
Tabel 4.19	Pernyataan Responden Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	96
Tabel 4.20	Alasan Responden Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan yang Menyatakan Sangat Bertanggung Jawab dan Bertanggung Jawab.....	97
Tabel 4.21	Pernyataan Responden Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan.....	98
Tabel 4.22	Alasan Responden terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan yang Menyatakan Sangat Mampu dan Mampu.....	99
Tabel 4.23	Pernyataan Responden Tentang Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	100
Tabel 4.24	Alasan Responden Tentang Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan yang Menyatakan Sangat Adil dan Adil.....	101
Tabel 4.25	Alasan Responden Tentang Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan yang Menyatakan Kurang Adil dan Tidak Adil.....	102
Tabel 4.26	Pernyataan Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	103
Tabel 4.27	Alasan responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan yang Menyatakan Sangat Sopan Dan Sopan dan Ramah.....	104
Tabel 4.28	Alasan responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan yang Menyatakan Kurang Sopan Dan Tidak Sopan dan Ramah.....	105

Tabel 4.29	Pernyataan Responden Tentang Prosedur Pelayanan.....	106
Tabel 4.30	Alasan Responden Tentang Prosedur Pelayanan yang Menyatakan Sangat Mudah dan Mudah.....	107
Tabel 4.31	Alasan Responden Tentang Prosedur Pelayanan yang Menyatakan Kurang Mudah dan Tidak Mudah.....	108
Tabel 4.32	Pernyataan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan.....	108
Tabel 4.33	Alasan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan yang Menyatakan Sangat Sesuai dan Sesuai.....	111
Tabel 4.34	Alasan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan yang Menyatakan Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai .....	112
Tabel 4.35	Pernyataan Responden Tentang Informasi Pelayanan...	113
Tabel 4.36	Alasan Responden Tentang Informasi Pelayanan yang Menyatakan Selalu Tersedia dan Tersedia .....	115
Tabel 4.37	Pernyataan Responden Tentang Ketersediaan Sarana Pelayanan.....	116
Tabel 4.38	Alasan responden Tentang Ketersediaan Sarana Pelayanan yang Menyatakan Selalu Tersedia dan Tersedia. ....	117
Tabel 4.39	Pernyataan Responden Tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.....	118
Tabel 4.40	Alasan Responden Tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan yang Menyatakan Sangat Nyaman dan Nyaman.....	119
Tabel 4.41	Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden.....	120

## INTISARI

**ERWIN** Nomor Pokok **E 121 05 001**, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Politik Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun skripsi dengan judul **“Pelayanan Perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone” (Studi Tentang Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIUP)** di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MS. dan Dr. Hj. Indar Arifin M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Bone.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan dasar penelitian *survey*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan wawancara serta ditunjang oleh data primer dan sekunder. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah staf pelaksana yang berstatus PNS dan honorer tetap pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone. serta masyarakat yang pernah atau sedang mengurus perizinan SIUP pada Unit tersebut, dengan teknik penarikan sampel secara *purposive sampling*. Hasil dianalisis secara kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif dalam bentuk tabel frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; Tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dapat dicapai manakala suatu instansi telah menerapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Prima yang telah ditetapkan secara utuh dan menyeluruh, yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui metode Sistem Satu Atapnya, yang diukur melalui 4 indikator/ dimensi dan 14 unsur pelayanan yang terkandung didalamnya yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, diperoleh pencapaian IKM rata-rata 2,81 yang berarti baik/ sedang. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga tingkat kepuasan pelayanan tersebut dapat tercapai, adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat senantiasa menekankan pada prinsip untuk selalu berorientasi kepada kebutuhan dan pemberian kepuasan kepada masyarakat, satu tempat sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinannya, petugas yang transparan dan informatif, efisien, adanya faktor kesadaran akan tanggung jawab setiap petugas, serta kelengkapan sarana dan prasarana.

## ABSTRAKSI

**Erwin** main number **E 121 05 001**, Public Administration Science Study Program, Government Politics Direction, Social Science Faculty and University Politics Hasanuddin, composed skripsi with title **"Licensing in Inwrought Service Unit (UPTP) Regency Bone"** (study about society satisfaction in service SIUP) be guidance Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MS, and Dr. Hj. Indar Arifin M.Si.

This watchfulness aims to detect society satisfaction achievement level in trade effort licence service and factors that influence society satisfaction level in trade effort licence service at regency bone.

Watchfulness type that used descriptive under colour of watchfulness survey. Data collecting technique uses observation, Questioner, and interview with subsidized by primary data and secondary. As to population in this watchfulness executor staff berstatus PNS and permanent honorary in licensing inwrought service unit at regency bone. With society ever or is administerring licensing status SIUP in unit, with sample withdrawal technique according to purposive sampling. Result is analyzed qualitatively that supported by quantitative data in the form of frequency table.

Watchfulness result shows that; Society satisfaction achievement level in trade effort licence service reachable that a resort has applied and carry out standard service prima that appointed according to intact and comprehensive, consist of time dimension, cost, moral, and quality. Society satisfaction level in trade effort licence service passes system method one the roof, measured to pass 4 indicator/ dimension and 14 service elements that consist in mendalamnya that used to measures society satisfaction level, being got achievement IKM average 2,81 that mean good/. As to factors that influence so that service satisfaction level can reached, service gift to society always emphasized in principle to always berorientasi to need and satisfaction gift to society, one place so that make easy society to administer the licensing, transparent operator and informative, efficient, cognizance factor existence responsibility every operator, with completion tool and infrastructure.

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan untuk memperbaiki keterbelakangan dan ketertinggalan dalam semua bidang kehidupan menuju suatu keadaan yang lebih baik dari pada keadaan sebelumnya. Hal ini tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan nasional tersebut maka Pemerintah dituntut harus mampu melaksanakan deregulasi debirokratisasi dalam memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat sekaligus menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat mampu mengembangkan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi; Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah

dara Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Seperti yang dikatakan Moenir (2001:XI) "pelayanan umum dan hak dasar warga negara dan hak asasi saling berkaitan tidak terpisahkan satu sama lain". Hal ini sejalan dengan pernyataan Sarundajang (1999: 16) bahwa "pemerintah memiliki fungsi umum pemerintahan yaitu fungsi pengaturan (*regulation*) dan fungsi pelayanan (*service*)". Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan bahwa :

Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah disertai kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat di daerahnya. Akan tetapi, muncul berbagai permasalahan yang sifatnya sangat klasik seperti rumitnya prosedur dan tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat, kurangnya fasilitas sarana dan prasarana,

disiplin kerja dari aparat masih rendah dan hal yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah.

Kabupaten Bone terdiri dari 27 kecamatan dan 333 Desa, dan antara desa yang satu dengan desa yang lain saling berjauhan maka untuk menjangkau ke seluruh wilayah tersebut perlu sarana yang sangat menunjang demi lancarnya pelayanan publik, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan. Dituangkan pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia, menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, karena hal ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Data menunjukkan bahwa investasi di Indonesia dari waktu ke waktu mengalami penurunan. Oleh Karen itu, perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan dalam pelayanan. Salah satu upaya Pemerintah dalam rangka perbaikan pelayanan adalah dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan Pemerintah Daerah melakukan kegiatan antara lain :

1. Penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha;
2. Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah;
3. Pemangkasan waktu dan biaya perizinan;
4. Perbaikan sistem pelayanan;
5. Perbaikan sistem informasi, dan
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses pelayanan perizinan

Upaya mewujudkan visi dan misi Pemerintah Kabupaten Bone khususnya hal yang menyangkut pelayanan prima berdasarkan Instruksi Presiden Nomor I /1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintahan kepada masyarakat dan keputusan Menpan nomor 81 / 1993, diperlukan langkah-langkah perbaikan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dalam rangka pencapaian good gavernace. Salah satu wujud implementasi perbaikan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan yang prima adalah dengan membentuk suatu Unit Pelayanan Terpadu Perizinan yang mana keberadaan wujud/ corak institusinya berupa Unit Pelayanan Perizinan dan berada dalam ruang lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Bone.

Sebelum Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di bentuk, berdasarakan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap Pemerintah Kabupaten

Bone telah membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap (SINTAP). Kemudian memasuki awal tahun 2007 terbit aturan baru menyangkut kelembagaan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, dimana dalam prosesnya lebih lanjut Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap berubah menjadi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Tehnis Daerah Kabupaten Bone, lembaganya berupa Unit dan pelayanan perizinannya dilakukan secara terpadu di satu lokasi (satu Unit). Keberadaan UPTP menarik untuk dikaji berkaitan dengan fungsinya sebagai wadah yang memiliki arti penting bagi fungsi pelayanan pemerintah daerah, khususnya pemberian perizinan. Unit Pelayanan Perizinan berfungsi sebagai wadah perpanjangan tangan Bupati Bone untuk melaksanakan mekanisme pemberian perizinan, yang juga menjadi tolak ukur terciptanya peningkatan kinerja pemerintah daerah.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan selama berada pada lokasi penelitian menunjukkan bahwa evaluasi tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap Kabupaten Bone tahun 2007 masih dirasakan kurang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini terutama diakibatkan masih adanya praktek percaloan karena kurangnya kesadaran masyarakat tentang formalitas dan legalitas usaha dalam bentuk

surat izin dan lemahnya penegakan hukum terhadap usaha yang tidak memiliki izin.

Menyadari permasalahan tersebut di atas setelah Sintap Berubah menjadi UPTP, maka pada tahun 2008 UPTP Kabupaten Bone terus menerus melakukan pembenahan terutama dalam hal sarana dan prasarana demi meningkatkan komitmen pemerintah dalam hal pelayanan publik sesuai dengan Motto Unit Pelayanan Terpadu Perizinan yaitu "*Pemohon adalah Raja Layani dengan Prima*". selain itu hampir semua surat izin telah dapat dikeluarkan pada unit ini dengan biaya dan waktu yang relatif singkat. Unit Pelayanan Terpadu mengutamakan transparansi, hal ini nampak dari setiap loket tempat pengurusan izin tertera biaya yang dikenakan untuk setiap izin, sehingga diharapkan praktek percaloan dapat di hentikan. Praktek Percaloan ini sangat merugikan masyarakat kama membebannkan biaya kepada masyarakat hingga 2 kali lipat dari standar yang ditetapkan. Sehingga tidak sedikit masyarakat enggan mengurus izin usahanya karena biaya yang tinggi hingga secara tidak langsung merusak nama Unit dan merugikan pendapatan daerah.

Berangkat dari latar belakang inilah peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai *penyelenggaraan pelayanan publik*, namun penulis lebih menspesifikkan kajian pelayanan publik ini pada "***Pelayanan***

***Perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone (Studi Tentang Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan ).***

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone?.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone?.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang membahas topik yang sama.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah Kabupaten Bone untuk penyusunan dan penyempurnaan pedoman standar pemberian layanan, serta dapat dijadikan bahan pemikiran bagi pelaku layanan atau aparat pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **1.5. Kerangka konseptual**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya bahwa Salah satu langkah nyata yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bone dalam rangka menciptakan pelayanan prima atau pelayanan yang lebih baik, adalah dengan menerapkan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) sebagai salah satu pola pelayanan perizinan yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

Sebagai wujud implementasi dari Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan intruksi Presiden Nomor 1 /1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintahan kepada masyarakat maka pemerintah Kabupaten Bone menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 19 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap (SINTAP). Kemudian memasuki awal tahun 2007 terbit aturan baru menyangkut kelembagaan yakni Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, dimana dalam prosesnya lebih lanjut Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap berubah menjadi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Tehnis Daerah Kabupaten Bone. Berdasarkan Peraturan tersebut kemudian dibentuk Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone yang berfungsi menampung dan menyalurkan aspirasi dari masyarakat kepada pemerintah demi pencapaian tujuan, lembaganya berupa Unit dan pelayanan perizinannya dilakukan secara terpadu di satu lokasi. Saat ini terdapat 24 jenis pelayanan perizinan yang disatukan dalam Unit Pelayanan Perizinan Kabupaten Bone, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jenis Pelayanan Perizinan yang Disatukan dalam UPTP**

No.	Jenis Surat Izin	Dasar Hukum	Waktu Proses (hari)
	<u><b>Retribusi Perizinan di bidang Perhubungan;</b></u>		
1.	Izin Baruga	Perda No. 3/ 2002	3
2.	Retribusi Izin Usaha Bengkel		3
	<u><b>Retribusi dibidang perindustrian Perdagangan dan pertambangan;</b></u>		
1.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Perda No. 5/ 2002	3
2.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)		3
3.	Tanda Daftar Gudang (TDG)		3
4.	Izin Usaha Ketenaga Listrikan (ILIKU)		12
5.	Izin Usaha Industri (IUI)		5
6.	Tanda Daftar Industri (TDI)	Perda No. 7/ 1992	4
7.	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	Perda No. 13/ 1999 Perda No. 24/ 2000	3
	<u><b>Retribusi Izin Operasional Usaha Kepariwisataa;</b></u>	Perda No. 5/ 2003 Perda No. 21/ 2006	12
1.	Izin Operasional Usah Kepariwisataa		12
	<u><b>Retribusi Pemakaian kekayaan daerah;</b></u>	Perda No. 9/ 1999	5
1.	Izin Pemanfaatan Fasilitas Umum		5
	<u><b>Retribusi Izin Ketenagakerjaan;</b></u>	Perda No. 10/ 2002	4
1.	Izin Program Lembaga Pelatihan Kerja		4
2.	Perpanjangan Izin/Penambahan Jurusan		4
3.	Sertifikat Latihan Lulusan LLS dan LLP		12
4.	Oleh perusahaan		4
	Akuntabilitas LSS 1 tahun		4
	<u><b>Retribusi Pelayanan Kesehatan swasta;</b></u>	Perda No. 8/ 2003	12
1.	Izin Pendirian Apoteker		12
2.	Izin Kerja Apoteker / Asisten Apoteker		12
3.	Izin Praktek Tenaga Medis		12
4.	Izin Toko Obat		12
5.	Rertribusi Pelayanan Kesehatan Swasta		12
	<u><b>Retribusi Izin peruntukan penggunaan tanah;</b></u>	Perda No. 10/ 1999	15
1.	Izin Prinsip		15
2.	Izin Lokasi		15
	<u><b>Tentang retribusi Izin Usaha Jasa Konstruksi;</b></u>	Perda No. 18/ 2003	3
1.	Izin Usaha Jasa Konstruksi		3
	<u><b>Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;</b></u>	Perda No. 6/ 1999	15
1.	Izin Mendirikan Bangunan		15

Sumber: Profil UPTP, 2009

Penelitian ini hanya membatasi pada penilaian tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone periode 2008

Adapun alasan mengapa SIUP dijadikan sebagai bahan penelitian oleh penulis, sebab Berdasarkan salah satu visi Pemerintah Kabupaten Bone yakni mewujudkan Daerah Bone sebagai daerah niaga (perdagangan) menuju kota pembangunan, maka penulis beranggapan bahwa intensitas dengan adanya pemberlakuan pemberian izin tersebut cukup banyak (3 tahun sekali) dan cukup mewakili jenis perizinan yang sering diajukan oleh masyarakat.

Dari hasil sensus ekonomi tahun 2006 (SE06) yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone menunjukkan bahwa jumlah seluruh usaha diluar sektor pertanian di Bone tercatat sebanyak 70.970 yang terdiri dari 31.830 (44,85 %) berusaha pada lokasi yang tidak permanen dan 39.140 (55,15 %) berusaha pada lokasi permanen. Dari 23 kabupaten/kota di Sulawesi Selatan Kabupaten Bone berada di urutan kedua setelah Kota Makassar dalam hal/jumlah perusahaan/ usaha. Hasil listing SE06 menunjukkan bahwa 9,45 % dari 751.280 perusahaan/usaha di Sulawesi Selatan berada di Kabupaten Bone ([www.ekonomi.bone.go.id](http://www.ekonomi.bone.go.id)).

Perlu diketahui bahwa yang dimaksud dengan:

"Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan hukum yang menjalankan usaha industri dan/ atau perdagangan, yang memiliki fungsi sebagai alat kontrol dan pembuktian terhadap kelayakan usaha, baik dari segi sosial-kemasyarakatan, lingkungan hidup, maupun kesesuaiannya dengan perencanaan tata ruang".

Berdasar pada hal-hal yang telah dikemukakan di atas, maka skema kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut :



Menciptakan pelayanan yang efektif dalam menjalankan fungsinya, dalam hal ini efektif bermakna bahwa UPTP dapat menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik. Melalui strategi Sistem Pelayanan Terpadu ini diharapkan secara kuantitas dan kualitas masyarakat akan dapat dilayani secara lebih baik. Berdasar pemahaman tersebut arah desentralisasi otonomi kepada kabupaten mensyaratkan adanya kemampuan dan kreativitas aparatur daerah yang handal, agar dapat melakukan pelayanan masyarakat (public service) secara baik.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini terletak di Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone .

### **1.6.2. Tipe dan Dasar Penelitian**

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif yang akan memberikan gambaran faktual mengenai Efektifitas Sistem Pelayanan Prima Dalam Perizinan SIUP Pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone.

Dasar penelitian adalah survey, yaitu suatu penelitian yang bertujuan memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

#### 1.6.2.1.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para staf pelaksana yang berstatus PNS dan honorer tetap di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Bone serta masyarakat yang pernah atau sedang mengurus perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah para staf bagian perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone yang dianggap relevan terhadap informasi atau data yang dibutuhkan, ditambahkan dengan masyarakat yang pernah atau sedang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang, sedangkan responden berjumlah 60 orang, dengan rincian sebagai berikut:

##### *Informan:*

1. Kepala UPTP	= 1 orang
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha	= 1 orang
3. Kepala Bidang Perizinan	= 1 orang
4. Petugas Administrasi Bagian Perizinan	= 1 orang
5. Operator Komputer Bagian Perizinan	= <u>1 orang</u> +
Jumlah	= 5 orang

*Responden:*

1. Perusahaan Besar	= 19 orang
2. Perusahaan Menengah	= 20 orang
3. Perusahaan Kecil	= <u>21 orang +</u>
Jumlah	= 60 orang

#### 1.6.2.1.2. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dilakukan secara *Purposive sampling*, yaitu sampel ditentukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa orang yang dipilih sebagai sampel dapat memberikan informasi sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian.

#### 1.5.3. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian terhadap obyek yang diteliti dengan cara melakukan wawancara, penyebaran kuesioner dan *interview guide*, serta melakukan pengamatan secara langsung (observasi). Metode wawancara adalah metode yang mencoba menjelaskan fakta dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada objek yang diteliti (responden). sedangkan *interview guide* merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan

daftar pertanyaan yang sifatnya terbuka dan ingin memperoleh jawaban yang mendalam.

## 2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh melalui beberapa data yang sifatnya melengkapi data primer seperti dokumen-dokumen dan sumber data lainnya yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu.

### 1.5.4. Defenisi Operasional

Untuk lebih mengarahkan penelitian maka peneliti perlu mengembangkan definisi operasional sebagai berikut:

Pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan dari UPTP atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui sebuah pola/ mekanisme pelayanan perizinan secara terpadu dalam satu tempat (satu unit) oleh beberapa instansi pemerintah dengan kewenangannya masing-masing, guna memudahkan masyarakat dalam berbagai pengurusan perizinan yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan aturan pokok yang berlaku.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP dapat diukur dari tercapainya sasaran dan tujuan yang ditetapkan sebelumnya sesuai

dengan Konsep Pelayanan Prima dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang dapat dioperasionalkan melalui indikator:

a. Dimensi waktu, dengan sub-sub indikator:

1. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
2. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan,

b. Dimensi Biaya, dengan sub-sub indikator:

1. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan,
2. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan,

c. Dimensi Moral, dengan sub-sub indikator:

1. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku,

2. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan,
  3. Kemampuan/ kehandalan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat,
  4. Keadilan petugas memberikan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani,
  5. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati,
- d. Dimensi Kualitas, dengan sub-sub indikator:
1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan,
  2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya,
  3. Informasi pelayanan, yaitu tersedianya informasi pelayanan berupa papan informasi dan prasarana lain yang menunjang,

agar penerima pelayanan lebih mengerti dan memahami tentang prosedur dan tatacara pelayanan yang akan ditempuh untuk mendapatkan jasa pelayanan yang di berikan,

4. Sarana pelayanan, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya yang membantu melakukan dan menyelesaikan serta memperlancar proses pelayanan, seperti gedung hingga alat tulis kantor lainnya.
5. Kenyamanan pelayanan, yaitu terciptanya kondisi pelayanan yang rapi, bersih dan teratur, sehingga dapat memberiakan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

#### 1.5.5. Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil yang obyektif dalam penelitian ini maka data yang didapatkan di lapangan akan dianalisa secara kualitatif yang ditunjang dengan data kuantitatif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan variable-variabel yang diteliti dengan berdasarkan pada laporan dan catatan yang ada di lapangan, disamping itu dengan kualitatif sangat bermanfaat dalam penelitian deskriptif untuk memperoleh gambaran yang luas dan mendalam (*thick description*) mengenai masalah yang dikaji.

Data kualitatif yang diperoleh dideskripsikan, sedangkan data kuantitatif yang diperoleh dibuatkan tabulasi frekuensi yang selanjutnya dideskripsikan. Data-data kualitatif yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para responden diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor pada masing-masing pilihan jawaban dengan (Skala Likert). Peneliti mengumpulkan item-item yang cukup banyak, yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Beberapa variabel yang relevan dengan masalah/ tujuan penelitian diberi skor dengan bobot nilai 1 sampai 4.

Pengelompokan rata-rata skor untuk setiap variabel (*rerata skor*) digunakan kriteria ukuran sebagai berikut:

1. Tinggi :  $> 3$
2. Sedang : 2-3
3. Rendah :  $< 2$

Untuk mengetahui pengelompokan rata-rata skor atau ukuran dari nilai skor untuk setiap variabel apakah tergolong tinggi, sedang, atau rendah, maka perlu dibuat interval kelas kategori dengan cara jumlah skor setiap variabel dibagi dengan jumlah responden sehingga didapatkan rata-rata skor. Rumus mengukur interval kategori dan skor responden adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata (rerata)} = \frac{\sum f.i}{n}$$

Keterangan:

- i** = nilai/ skor, yaitu 1 – 4  
**f** = frekuensi  
**n** = Banyaknya responden

Selanjutnya untuk mengetahui nilai akhir atau nilai skor rata-rata (rerata) nilai IKM secara keseluruhan untuk semua variabel maka digunakan kriteria pengelompokan yang sesuai dengan standar IKM, yang dibagi dalam tiga kelompok penilaian seperti pada tabel berikut;

**Tabel 1.2**

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai interval ikm	Nilai interval konversi ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber, Standar pengukuran IKM. KEP/25/M.PAN/2/2004

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 60 orang dari jumlah populasi penerima layanan SIUP, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 4 = jumlah responden (14 + 1) x 4 = 60 responden.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Total dari Rata-Rata Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik

Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997:18).

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Keputusan tersebut juga menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat adalah yang sesuai dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, menyangkut:
  - a. Prosedur / tata cara pelayanan umum,
  - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif,
  - c. Unit kerja dan/ atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum,
  - d. Rincian biaya /tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya,
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
3. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian, rincian biaya / tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, meliputi persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. Juga dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi, kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum, serta memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan.

Penyelenggaraan pelayanan umum, menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Widodo (2001: 274), dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut:

- a. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya,
- b. 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,
- c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/ tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing,
- d. 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.

## **2.2. Pelayanan Prima dan Ukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Menurut Palimirma (2007), "pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Service Excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan".

Jelaslah bahwa pelayanan prima merupakan rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau, serta mengandung unsur kejelasan hak dan kewajiban, sesuai dengan kondisi kebutuhan, agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, kepastian, dan kerjasama kemitraan dengan masyarakat. Apabila instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan akan menjadi sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Telah diketahui bahwa salah satu tujuan akhir diadakannya pemerintahan adalah untuk mewujudkan *clean* dan *good governance*. *Clean governance* berkaitan dengan pemerintahan yang akuntabel, sedangkan *good governance* tiada lain adalah pelayanan publik yang prima. Salah satu tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka pemberian pelayanan yang prima adalah dengan berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna memberikan kepuasan sesuai dengan standar permintaan masyarakat. Adanya orientasi perubahan pada fungsi lembaga pemerintah terhadap masyarakat, yang semula terdapat anggapan dari masyarakat terhadap pemerintah, bahwa masyarakatlah yang melayani pemerintah, namun dengan adanya reformasi birokrasi yang mana pemerintahlah yang seharusnya berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna memberikan kepuasan sesuai standar permintaan masyarakat.

Elhaitammy, 1990 berpendapat bahwa "Pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu sikap karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan".

IGN Mayun Darmaadnya, 2004 dalam makalahnya tentang pelayanan prima menjelaskan bahwa:

"Pelayanan prima (pelayanan yang memuaskan) merupakan rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat terbuka, sederhana, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau, serta mengandung unsur kejelasan hak dan kewajiban, sesuai dengan kondisi kebutuhan, agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, kepastian, dan kerjasama kemitraan dengan masyarakat".

Sejalan dengan kedua pendapat di atas, Palimirma (2007) mengemukakan pendapatnya, bahwa:

"Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi belum memiliki standar pelayanan maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan".

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dioperasionalkan melalui 4 indikator

adalah tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian (IKM), berupa masukan, proses, keluaran, hasil/ manfaat pelayanan dasar. Indikator tersebut dijabarkan dalam empat dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi waktu, yang berarti bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan,
2. Dimensi biaya, yang berarti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat, memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar sehingga tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, serta memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Dimensi moral, dalam artian berusaha untuk menciptakan keadilan yang merata kepada setiap anggota masyarakat. Hal ini berarti cakupan/ jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
4. Dimensi kualitas, yang terdiri atas:
  - a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko dan gangguan apapun.
- e. Empati, meliputi kemudahan pelanggan untuk menghubungi, komunikasi yang baik, perhatian pada pelanggan, serta memahami kebutuhan pelanggan.

Sasaran daripada diadakannya pelayanan itu sendiri adalah kepuasan masyarakat, walaupun hal itu sifatnya relatif tetapi bisa dikenali dari pihak yang memperoleh pelayanan yang diukur dari apakah ia dapat menerima perlakuan dan hasil yang berupa hak dan kegembiraan serta keikhlasan. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan kemampuan dan kemauan setiap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 2.3. Pengertian Izin dan Bentuk Izin

Izin dalam arti sempit adalah izin yang pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau menghalangi keadaan-keadaan yang buruk; dispensasi adalah pengecualian atas larangan sebagai aturan umum, yang berhubungan erat dengan keadaan-keadaan khusus peristiwa; konsesi adalah izin yang berkaitan dengan usaha yang diperuntukkan untuk kepentingan umum (Philipus M. Hadjon, 1993 :2-3).

Menurut S. J. Fockema Andrea dalam Ridwan (2003 : 152) menyebutkan izin (*vergunning*) juga dijelaskan sebagai perkenan izin dari pemerintah berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah yang disyaratkan untuk perbuatan yang pada umumnya memerlukan pengawasan khusus, tetapi yang pada umumnya tidaklah dianggap sebagai hal-hal yang sama sekali tidak dikehendaki.

Izin adalah persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, dalam keadaan tertentu yang menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan dalam undang-undang. Dengan pemberian izin, maka pemerintah memberikan memperbolehkan

kepada seseorang atau badan yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu. Dalam izin terdapat beberapa unsur yaitu:

1. Instrument yuridis,
2. Peraturan perundang-undangan,
3. Organisasi pemerintah peristiwa konkrit,
4. Prosedur dan persyaratan tertentu.

Pada umumnya izin terdiri dari larangan, persetujuan yang merupakan dasar pengecualian dan ketentuan-ketentuan lain yang berhubungan dengan izin. Larangan dan wewenang suatu organisasi pemerintahan untuk menyimpang dari larangan tersebut, untuk itu dalam pemberian izin harus ditetapkan dengan suatu peraturan perundang-undangan.

Keputusan memberikan izin adalah suatu keputusan tata usaha Negara yang merupakan keputusan sepihak dari suatu organisasi pemerintahan (JBJM Ten Berge dalam Philipus M. hadjon, 1993:7). Keputusan tersebut memberikan anugrah kepada yang dialamatkan, dalam artian diberikan hak atau pemenuhan tuntutan yang tidak akan ada tanpa izin itu. Selanjutnya pemberian izin kepada seseorang dapat berarti pemberian beban kepada orang lain, misalnya bagi mereka yang tinggal disekitarnya

yang akan merasa dirugikan dengan pemberian izin tersebut. Untuk itu dalam pemberian izin perlu diketahui:

1. Organisasi pemerintah yang memberikan izin,
2. Siapa yang memperoleh izin,
3. Untuk apa izin digunakan,
4. Alasan yang mendasari pemberian izin,
5. Ketentuan pembatasan dan syarat-syarat,
6. Pemberitahuan tambahan.

Fungsi izin adalah sebagai instrument yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkannya guna mencapai suatu tujuan konkret. (Hadjon, 1993 : 5).

Tujuan Pemerintah dalam menerbitkan izin antara lain dijelaskan dalam Hadjon (1993 :4-5) yaitu:

1. Keinginan untuk mengendalikan aktifitas-aktifitas tertentu,
2. Mencegah bahaya bagi lingkungan,
3. Keinginan melindungi obyek-obyek tertentu,
4. Keinginan membagi benda yang sedikit jumlahnya,

5. Keinginan untuk menyeleksi orang dan aktifitas-aktifitas tertentu.

## **2.4. Konsep Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone**

### **2.4.1. Pengertian Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP)**

Salah satu pola pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Bone adalah pola pelayanan satu atap berupa unit pelayanan terpadu perizinan (UPTP) dimana nomenklatur lembaganya berupa Unit (UPTP). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, sebagaimana yang di jelaskan pada bab sebelumnya bahwa dalam proses lebih lanjut Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap berubah menjadi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Tehnis Daerah Kabupaten Bone, yang dimaksud UPTP adalah unit pelayanan non struktural yang melaksanakan tugas pemberian pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Bone.

### **2.4.2. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi UPTP**

Unit Pelayanan Terpadu Perizina (UPTP) adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Unit yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Unit

Pelayanan Terpadu Perizinan mempunyai tugas pokok melaksanakan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta menangani pengaduan, pengendalian dan evaluasi yang menjadi tanggung jawab Unit.

Dalam penyelenggaraan tugas tersebut, Unit Pelayanan Perizinan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyiapan rumusan kebijaksanaan Pelaksanaan Perizinan Satu Atap Daerah sesuai bidang tugasnya;
2. Pelaksanaan pengendalian Pelayanan perizinan dan non perizinan,
3. Pelaksanaan Evaluasi dan Penanganan Kasus,
4. Pemberian informasi dan penyuluhan,
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati.

#### **2.4.3. Motto, Visi dan Misi, Sasaran Mutu, Jaminan Kualitas Pelayanan dan keyamanan pelayanan UPTP Kabupaten Bone**

*Motto* : "Pemohon adalah Raja, Layani dengan Prima"

*Visi* : "Terwujudnya pelayanan yang cepat , tepat, berkualitas dan Profesional".

*Misi:*

1. Meningkatnya mutu pemberian kepada masyarakat (Stakeholder)

2. Mendorong keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan sebagai agen perubahan (Agen Of Change) khususnya dalam pemberian perizinan dan Non Perizinan,
3. Mempercepat terwujudnya citra Aparatur Pemerintah yang bersih dan berwibawa dalam pemberian pelayanan yang mudah aman, transparan, bermutu dan professional.
4. Meningkatkan kompetensi profesionalisme sumber daya aparatur di bidang Pelayanan Publik.

*Jaminan kualitas pelayanan:*

1. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi,
2. Memiliki tingkat ketepatan yang tinggi,
3. Memberikan jaminan kesopanan sesuai tata nilai yang berlaku,
4. Menunjukkan kemampuan professional,
5. Memberikan kenyamanan pada pemohon,
6. Mempunyai kredibilitas kepada pemohon,
7. Memiliki tingkat efisiensi yang tinggi,
8. Memiliki tingkat efektifitas yang tinggi,
9. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan,
10. Memiliki kejujuran,
11. Memiliki kemampuan merespon secara cepat.

#### 1.3.4. Pengurusan SIUP melalui UPTP Kabupaten Bone

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 5 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Usaha Perindustrian Perdagangan Dan Pertambangan, bahwa yang dimaksud dengan Surat Izin Tempat Usaha (SIUP), adalah surat izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan hukum yang menjalankan usaha industri, perdagangan dan pertambangan, yang memiliki fungsi sebagai alat kontrol dan pembuktian terhadap kelayakan tempat usaha, baik dari segi sosial kemasyarakatan, lingkungan hidup, maupun kesesuaiannya dengan perencanaan tata ruang. Sebelum Sintap dibentuk, pengurusan SIUP dilaksanakan di Dinas Perindustrian dan Penanaman Modal. Pemerintah Daerah menerbitkan SIUP yang berlaku selama 3 tahun dengan ketentuan bahwa SIUP diberikan untuk setiap usaha perdagangan atau industri yang menggunakan ruang atau tempat yang bersifat tetap sebab sifatnya wajib untuk dimiliki oleh setiap orang, kelompok, atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha industri, perdagangan dan pertambangan di daerah. Untuk setiap pengusaha yang telah memperoleh surat izin, harus melaksanakan kegiatan usahanya paling lambat 3 bulan sejak terbitnya izin usaha.

Adapun persyaratan yang wajib dipenuhi untuk mendapatkan Surat Izin Tempat Usaha (SIUP), adalah sebagai berikut:

##### A. Perusahaan Kecil (UD)

1. Foto copy surat izin tempat usaha (SITU) 1 lbr

2. Foto copy nomor pokok wajib pajak (NPWP) 1 lbr
3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 1 lbr
4. Pas photo 3x4 cm, 3 lbr
5. Map 1 buah (biru)

**B. Perusahaan Menengah ( Cv, Koperasi, Yayasan )**

1. Foto copy surat izin tempat usaha (SITU) 1 lbr
2. Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak ( NPWP ) 1 lbr
3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 1 lbr
4. Pas photo 3x4 cm, 3 lbr
5. Map 1 buah (biru)
6. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan

**C. Perusahaan Besar / Perseroan Terbatas ( PT )**

1. Foto copy surat izin tempat usaha (SITU) 1 lbr
2. Foto copy nomor pokok wajib pajak (NPWP) 1 lbr
3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 1 lbr
4. Pas photo 3x4 cm, 3 lbr
5. Map 1 buah (biru)
6. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan
7. SK. Menteri Kehakiman sesuai Undang -
8. Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas (bagi perusahaan yang telah memperoleh SK Menteri Kehakiman )

9. Surat Keterangan dari Notaris bagi yang belum memperoleh SK Pengesahan Badan Hukum.

Penerbitan surat izin ini memerlukan waktu 3 hari sepanjang memenuhi persyaratan dengan pengenaan biaya sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan kecil Rp. 25.000,00
2. Untuk Perusahaan Menengah Rp. 50.000,00
3. Untuk Perusahaan Besar Rp. 100.000,00

## BAB III

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 3.1. Keadaan Umum

##### 3.1.1. Keadaan Geografis

Kabupaten Bone sebagai salah satu daerah yang berada dipesisir Timur Sulawesi Selatan memiliki posisi strategis dalam perdagangan barang dan jasa di Kawasan Timur Indonesia, yang secara administratif terdiri dari 27 Kecamatan, 333 Desa dan 39 Kelurahan, yang letaknya 174 km kearah timur Kota Makassar, berada pada posisi 4° 13'- 506' Lintang Selatan dan antara 119° 42'-120° 30' Bujur Timur. Kondisi fisik Kabupaten Bone terdiri dari 3 (tiga) dimensi yaitu : Lautan, Daratan dan Perbukitan/Pegunungan.

Luas wilayah Kabupaten Bone 4.559 km<sup>2</sup> dengan rincian lahan sebagai berikut :

1. Persawahan : 88.449 Ha
2. Tegalan/Ladang : 120.524 Ha
3. Tambak/Empang : 11.148 Ha
4. Perkebunan Negara/Swasta : 43.052,97 Ha
5. Hutan : 145.073 Ha

6. Padang rumput dan lainnya : 10.503,48 Ha

Batas Wilayah Kabupaten Bone:

1. Sebelah Utara berbatasan Kabupaten Wajo, Soppeng
2. Sebelah Selatan berbatasan Kabupaten Sinjai, Gowa
3. Sebelah Timur berbatasan Teluk Bone
4. Sebelah Barat berbatasan Kabupaten Maros, Pangkep, Barru

Wilayah Kabupaten Bone termasuk daerah beriklim sedang. Kelembaban udara berkisar antara 95% -99% dengan temperatur berkisar 26°C – 34°C. Pada periode April – September, bertiup angin timur yang membawa hujan. Sebaliknya pada bulan Oktober-Maret bertiup Angin Barat, saat dimana mengalami musim kemarau di Kabupaten Bone. Rata-rata curah hujan tahunan di wilayah Bone bervariasi, yaitu: rata-rata < 1.750 mm; 1750 – 2000 mm; 2000 – 2500 mm dan 2500 – 3000 mm.

Pada wilayah Kabupaten Bone terdapat juga pengunungan dan pembuktian yang dari celah-celah terdapat aliran sungai. Disekitarnya terdapat lembah yang cukup dalam. Pada musim kemarau sebagian mengalami kekeringan, kecuali sungai yang cukup besar, seperti

sungai walenae, Cenrana, Palakka, Jaling, Bulu-bulu, Salomekko, Tobunne dan Sebagai Lekoballo.

### 3.1.2. Keadaan Penduduk

Tabel 3.1

Luas Daerah, Jumlah Penduduk Laki Laki dan Perempuan Dirinci Per Kecamatan di Kabupaten Bone

Kecamatan	Luas Daerah	Penduduk Laki-Laki	Penduduk Perempuan	Jumlah
1. Bontocani	463,35	7.698	78.51	15.549
2. Kahu	189,50	17.030	18.771	35.891
3. Kajuara	124,13	15.315	16.635	31.950
4. Salomekko	84,91	6.561	7.213	13.734
5. Tonra	200,32	5.429	6.101	11.530
6. Patimpeng	130,47	7.037	7.598	14.635
7. Libureng	344,25	14.292	14.825	29.117
8. Mare	263,50	11.287	12.031	23.318
9. Sibulue	155,80	14.062	16.514	30.576
10. Cina	147,50	11.840	13.147	24.967
11. Barebbo	114,20	11.636	13.506	25.192
12. Ponre	293,00	6.309	6.707	13.036
13. Lappariaja	138,00	10.772	11.650	22.422
14. Lamuru	208,00	11.893	13.214	25.307
15. Tellu Limpoc	318,10	6.352	6.652	13.004
16. Bengo	164,00	12.561	13.460	26.025
17. Ulaweng	161,67	12.281	13.787	26.068
18. Palakka	115,32	9.886	11.544	21.430
19. Awangpone	110,70	13.227	15.737	28.964
20. Tellu Siattinge	159,30	19.652	22.404	42.056
21. Amali	119,13	10.100	11.936	22.036
22. Ajangale	139,00	13.279	15.553	28.832
23. Dua Boccoe	144,90	14.168	17.074	31.242
24. Cenrana	143,60	11.804	12.944	24.748
25. Tanete Riattang Barat	53,68	17.862	19.404	37.266
26. Tanete Riattang	23,79	20.374	23.029	43.403
27. Tanete Riattang Timur	48,88	18.302	19.128	37.430
<b>Kabupaten Bone</b>	<b>4.559</b>	<b>331.059</b>	<b>368.415</b>	<b>699.474</b>

Sumber: Kabupaten Bone dalam Angka Tahun, 2007

**Tabel 3.2**  
**Kondisi Kependudukan dan Ketenagakerjaan di Kabupaten Bone**  
**Menurut Jenis Kelamin Tahun 2006**

No.	Uraian	Laki-Laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Total
1.	Penduduk	329.753	366.962	696.715
2.	Usia 15 Tahun	1.906	33.706	65.614
3.	Angkatan Kerja:	176.584	159.619	336.203
	- Bekerja	175.048	157.714	332.762
	- Menganggur	1.536	1.905	3.441
4.	Angkatan kerja yg mencarikerja	2.679	3.376	6.055
5	Bukan Angkatan Kerja:	42.914	98.638	141.552
	- Sekolah	27.211	62.532	89.743
	- Penerima Penghasilan	15.703	36.106	51.809
	<b>Jumlah</b>	<b>773.334</b>	<b>920.558</b>	<b>1.723.891</b>

*Sumber: Data statistik Kabupaten Bone, 2006*

Total penduduk Kabupaten Bone pada tahun 2005 sebanyak ± 694.311 jiwa, terdiri dari 328.617 jiwa pria dan 365.694 jiwa wanita. Meningkat menjadi ± 696.715 jiwa, terdiri dari 329.753 jiwa pria dan 366.962 jiwa wanita pada tahun 2006. Dengan kepadatan penduduk rata-rata 152 jiwa per km<sup>2</sup> pada tahun 2005 menjadi rata-rata 152,82 jiwa per km<sup>2</sup> pada tahun 2006. Laju pertumbuhan penduduk dalam kurung waktu 2005-2006 memperlihatkan peningkatan yakni sebesar 0,34%.

Pada tahun 2007 penduduk Kabupaten Bone sebanyak  $\pm$  699.474 jiwa, terdiri dari 331.059 jiwa pria dan 368.415 jiwa wanita. Laju pertumbuhan penduduk dalam kurung waktu 2006-2007 memperlihatkan peningkatan yakni sebesar 0,45 %.

### **3.1.3. Sosial Budaya**

Masyarakat Kabupaten Bone, sebagaimana Masyarakat kabupaten lainnya di Propinsi Sulawesi Selatan pada umumnya, merupakan pemeluk Agama Islam yang taat, kehidupan mereka selalu diwarnai oleh keadaan yang serba Religius. Kondisi ini ditunjukkan dengan banyaknya tempat-tempat ibadah dan Pendidikan Agama Islam. Sekalipun demikian Penduduk Kabupaten Bone yang mayoritas pemeluk agama Islam, tetapi di kota Watampone juga ada Gereja dalam arti pemeluk agama lain cukup leluasa untuk menunaikan Ibadahnya. Keadaan ini memberikan dampak yang positif terhadap kehidupan keagamaan karena mereka saling hormat menghormati dan menghargai satu dengan lainnya.

### **3.1.4. Potensi Perdagangan Dalam Negeri**

Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 senilai Rp. 364.620.000.000 dengan jumlah pedagang sebanyak 809 orang.

Jangkauan wilayah pemasaran meliputi pasar lokal, pasar regional, pasar nasional dan pasar mancanegara.

### **A. Tanaman pangan**

Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 pada sub sektor tanaman pangan senilai Rp. 723.736.000.000 dengan jumlah pedagang 170 orang.

1. Beras, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi beras sebesar 197.385. ton atau senilai Rp. 631.632.000.000 dengan jumlah pedagang 106 orang.
2. Jagung, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi jagung sebesar 92.104. ton atau senilai Rp. 92.104.000.000 dengan jumlah pedagang 64 orang.

### **B. Perkebunan**

Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 pada sub sektor perkebunan senilai Rp. 176.229.600.000 dengan jumlah pedagang 108 orang. Jangkauan wilayah pemasarannya meliputi Pulau Sulawesi, Pulau Jawa, Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat dan Bali.

1. Kelapa, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi kelapa sebesar 6.354 ton atau senilai Rp. 15.249.600.000 dengan jumlah pedagang 11 orang
2. Cengkeh, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi cengkeh sebesar 1.680 ton atau senilai Rp. 50.400.000.000 dengan jumlah pedagang 27 orang.
3. Lada, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi lada sebesar 280 ton atau senilai Rp. 7.000.000.000 dengan jumlah pedagang 7 orang.
4. Kakao, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi kakao sebesar 11.800 ton atau senilai Rp. 94.400.000.000 dengan jumlah pedagang 30 orang
5. Jambu mete, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi jambu mete sebesar 2.860 ton atau senilai Rp. 8.580.000.000 dengan jumlah pedagang 30 orang.
6. Pinang, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi pinang sebesar 600 ton atau senilai Rp. 600.000.000 dengan jumlah pedagang 106 orang.

### C. Kehutanan

Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 pada sub sektor kehutanan senilai Rp. 17.517.000.000 dengan jumlah pedagang 26 orang. Jangkauan wilayah pemasarannya meliputi Sulawesi Selatan dan Pulau Jawa.

1. Kayu Jati, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi kayu jati sebesar 6.870 M3 atau senilai Rp. 17.175.000.000 dengan jumlah pedagang 16 orang.
2. Kayu Meranti, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi kayu meranti sebesar 12 M3 atau senilai Rp. 12.000.000 dengan jumlah pedagang 3 orang.
3. Kayu Indah, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi kayu indah sebesar 143 M3 atau senilai Rp. 286.000.000 dengan jumlah pedagang 5 orang..
4. Kayu Rimba Camp, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk komoditi kayu rimba camp sebesar 44 M3 atau senilai Rp. 44.000.000 dengan jumlah pedagang 2 orang.

#### D. Perikanan dan kelautan

Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk perikanan tangkap sebesar 14.789,4 ton atau senilai Rp. 170.783.200.000 dengan jumlah pedagang 77 orang.

1. Tuna, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk ikan tuna sebesar 4.081 ton atau senilai Rp. 81.620.000.000 dengan jumlah pedagang 25 orang. Jangkauan wilayah pemasarannya adalah pasar internasional meliputi negara korea, singapura, Hongkong, USA, Inggris dan Jepang.
2. Cakalang, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk ikan cakalang sebesar 5.415 ton atau senilai Rp. 54.150.000.000 dengan jumlah pedagang 20 orang.
3. Kepiting rajungan, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk kepiting rajungan sebesar 657,4 ton atau senilai Rp. 11.833.200.000 dengan jumlah pedagang 8 orang.
4. Layang, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk ikan layang sebesar 1.614 ton atau senilai Rp. 8.070.000.000 dengan jumlah pedagang 12 orang.

5. Tongkol, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk ikan tongkol sebesar 3.022 ton atau senilai Rp. 15.110.000.000 dengan jumlah pedagang 12 orang.

#### **E. Peternakan**

Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 pada sub sektor peternakan senilai Rp. 73.992.000.000 dengan jumlah pedagang 121 orang. Jangkauan wilayah pemasarannya meliputi Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat dan Pulau Kalimantan.

1. Sapi, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk ternak sapi sebesar 15.689 ekor atau senilai Rp. 62.756.000.000 dengan jumlah pedagang 110 orang.
2. Kerbau, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk ternak kerbau sebesar 1.781 ekor atau senilai Rp. 8.905.000.000 dengan jumlah pedagang 5 orang
3. Kuda, Volume perdagangan dalam negeri Kabupaten Bone pada tahun 2007 untuk ternak kuda sebesar 1.240 ekor atau senilai Rp. 2.480.000.000 dengan jumlah pedagang 6 orang.

### 3.1.6 Potensi Daerah Terhadap Investor

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai potensi daerah pada sektor industri dan peluang terhadap investor. Dapat dilihat komoditi unggulan ekspor Kabupaten Bone antara lain : Udang, Ikan tuna, Etil alkohol, Rumput laut, Kepiting bakau dan berbagai hasil bumi dan laut lainnya. Potensi investasi di sektor Industri dapat digambarkan sebagai berikut:

Berbagai jenis industri kecil dan kerajinan yang ada dan sangat potensial untuk dikembangkan, seperti : Industri Pengolahan Bahan Pangan, Industri Kimia Agro Non Pangan dan Hasil Hutan, Industri Logam Mesin dan Elektronik, Industri Sandang Kulit dan Aneka dengan komoditi seperti : Berbagai Jenis makanan/minuman, Kerajinan Anyaman, Hasil tenunan Sutera, Kuningan/Perak, Pakaian Adat Pengantin/Penari, Pelaminan, Pakaian jadi dan Songko to Bone, dsb.

#### Peluang daerah Kabupaten Bone terhadap Investasi diantaranya:

1. Industri ikan kaleng di Kecamatan Tanete Riattang Timur
2. Industri Air Minum dalam Kemasan (AMIK) di Kecamatan Kajuara, Barebbo, Ulaweng, Amali dan Tellusiattinge.
3. Industri Bumbu masak dari Molasis di Kecamatan Cina dan Kecamatan Libureng.
4. Industri Pengolahan Marmer di Kecamatan Bontocani.

5. Sarana Pergudangan di Pelabuhan Bajoe.
6. Pembangunan prasarana pasar.
7. Pengembangan udang, kepiting, rumput laut, serta badeng di kecamatan Kajuara, Salomekko, Tonra, dan Mare.
8. Budi daya Rumput laut di sepanjang pantai dan pesisir teluk Bone.
9. Pengolahan dan pengawetan ikan serta biota perairan lainnya.

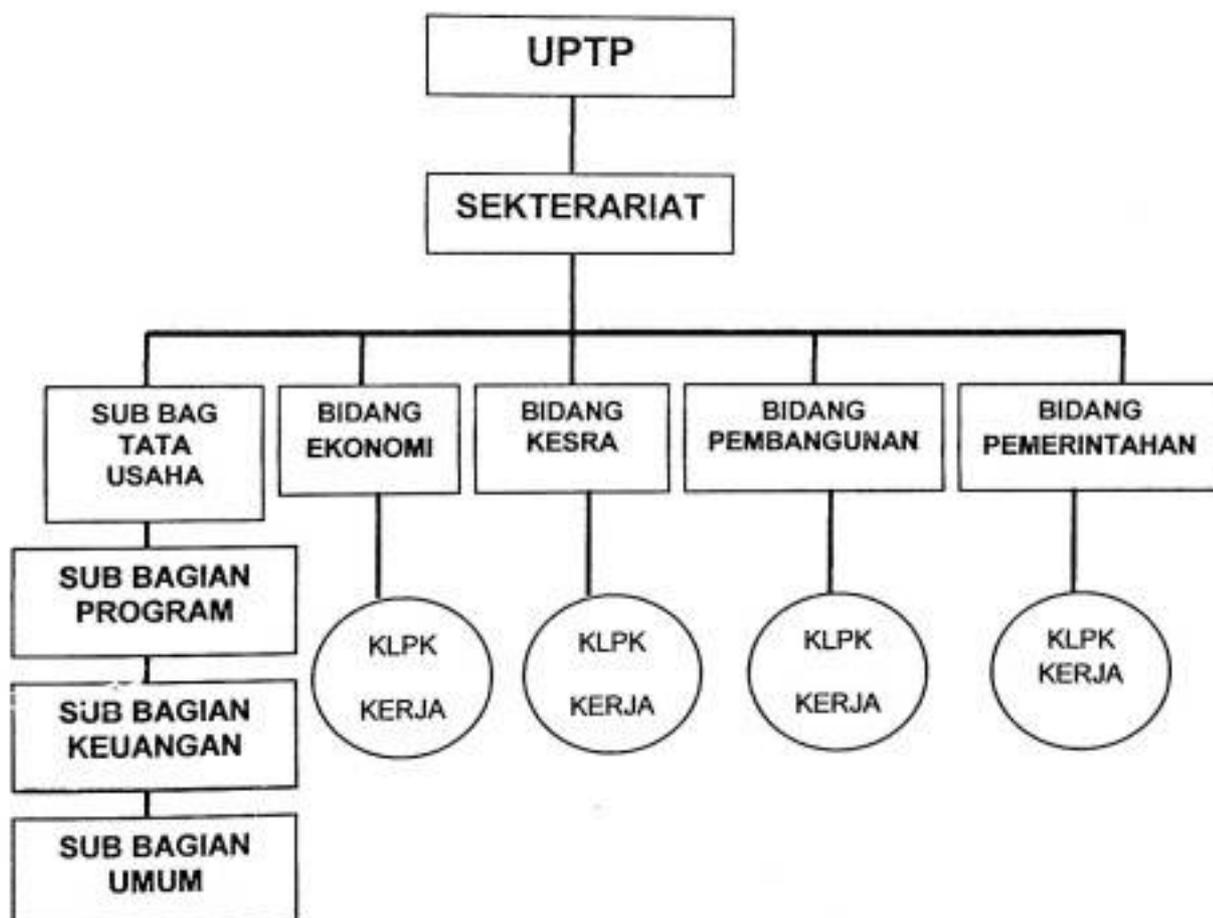
### **3.2 . Keadaan Pemerintahan dalam Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone**

Struktur Organisasi pada unit pelayanan terpadu perizinan (UPTP) Kabupaten Bone ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Tehnis Daerah Kabupaten Bone. Berdasarkan Peraturan tersebut kemudian dibentuk Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone yang berfungsi menampung dan menyalurkan aspirasi dari masyarakat kepada pemerintah demi pencapaian tujuan, lembaganya berupa Unit dan pelayanan perizinannya dilakukan secara terpadu di satu lokasi dan senantiasa berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Struktur organisasi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone dapat digambarkan pada bagan berikut ini:

### STRUKTUR ORGANISASI

#### UNIT PELAYANAN TERPADU PERIZINAN KABUPATEN BONE



*Sumber: Kantor SINTAP/UPTP Kab. Bone, 2009*

Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) dipimpin oleh Seorang Kepala UPTP. Dalam menjalankan tugasnya Kepala UPTP dibantu oleh 1 (satu) orang Sekertaris Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan 4 (empat) orang Kepala Bidang diantaranya Bidang Ekonomi, Bidang Kesra, Bidang

Pembangunan dan Bidang Pemerintahan. Kepala Sub Bagian Tata Usaha di bawah oleh 3 (tiga) Kepala Sub Bagian diantaranya: Bagian Program, Bagian Keuangan dan Sub Bagian Umum.

### 3.2.1 Susunan Kepegawaian dan Perlengkapan

Tabel 3.3

Daftar Nama Pegawai Tetap Unit Pelayanan Terpadu Perizinan  
Kabupaten Bone 2009

No.	Nama	NIP	Jabatan
1.	Drs. Andi ahmad rusydi pakolleri, M.Si.	010 213 085	Kepala UPTP
2.	Hj. Nurmiati, SH.	010 176 510	Kasubag Tata Usaha
3.	Dra. Veronika K. Allo	010 217 170	Kepala Bidang
4.	Wantah, S.Sos, M.Si.	380 026 251	Kepala Bidang
5.	Hj. St. Nurbaya	580 016 000	Kepala Bidang
6.	A. Yulia Altin, SSTP, M.Si.	010 260 889	Kepala Bidang
7.	Dra. Hamra	131 469 932	Kepala Sub. Bagian
8.	Effendy, S.Sos.	380 126 232	Kepala Sub. Bagian
9.	A. Jusniati, S.Sos.	580 021 498	Kepala Sub. Bagian
10.	Mansyur M.	580 013 649	Staf
11.	Drs. Abdul Latief	580 044 463	Staf
12.	Dra. Hukmiati	580 049 351	Staf
13.	Basir	090 021 507	Staf
14.	Abustan	080 121 513	Staf
15.	Marniaty	580 061 911	Staf

Sumber: Data Primer, 2009

#### 1. Susunan Kepegawaian

Susunan kepegawaian Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone dapat dikelompokkan menurut golongan kepangkatan, tingkat pendidikan dan jenis kelamin

**Tabel 3.4**  
**Tingkat Pendidikan Formal Petugas**

Pendidikan	PNS	PTT	Jumlah
Strata I	7	10	17
Strata II	3	-	3
Diploma III	0	1	1
SLTA	5	21	26
<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>47</b>

Sumber: Data Primer Kabupaten Bone, 2009

**Tabel 3.5**  
**Jumlah dan Jenis Kelamin Masing-Masing Personil**

Jenis Kelamin	PNS	PTT	Jumlah
Laki-Laki	7	20	27
Perempuan	8	12	20
<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>47</b>

Sumber: Data Primer Kabupaten Bone, 2009

## 2 Perlengkapan

Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone menempati ruangan gedung seluas 276 m<sup>2</sup>, menggunakan fasilitas kendaraan dinas sebanyak 1 unit. Untuk menunjang kegiatan administrasi UPTP Kabupaten Bone didukung oleh fasilitas komputer sebanyak 5 unit, mesin ketik manual sebanyak 4 unit.

### 3.2.2 Tugas dan Fungsi

Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan serta menangani pengaduan, pengendalian, evaluasi yang menjadi tanggung jawab kantor. Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Satu Atap sesuai bidangnya.
- b. Pelaksanaan Pengendalian Pelayanan Perizinan/Non Perizinan;
- c. Pelaksanaan Evaluasi dan Penanganan Kasus;
- d. Pemberian informasi dan penyuluhan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat maka diperlukan personil sebanyak 47 untuk melayani 24

kewenangan perizinan. Para personalia yang akan memberikan pelayanan langsung pada masyarakat diharapkan memiliki kompetensi dan kemampuan sesuai jenis perizinan yang akan dilaksanakan dan telah dilimpahkan kepada kantor pelayanan perizinan Kabupaten Bone dengan pembagian tugas yang diatur sebagai berikut:

1. Kepala Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP), yang mempunyai tugas pokok mengendalikan kegiatan kantor dan menyelenggarakan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan, mengevaluasi kegiatan serta menangani kasus secara terpusat bidang pelayanan perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tugas pokok Kepala Kantor Pelayanan Perizinan sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Kabupaten Bone di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan ;
  - b. Perumusan kebijaksanaan teknis di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan ;
  - c. Penunjang penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan ;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan bahan pedoman dan program kerja dibidang Pelayanan Perizinan;
- b. Penyusunan pedoman dan petunjuk pembinaan dibidang Pelayanan Perizinan;
- c. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan, monitoring dan Evaluasi mengenai jalannya Pelayanan Perizinan;
- d. Pemberian informasi dan penyuluhan terhadap timbulnya pengaduan masyarakat mengenai Pelayanan Perizinan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

2. Sekertaris mempunyai Tugas Pokok Mengkordinasikan penyusunan rencana dan peraturan perundang-undangan, melaksanakan tugas kesekretariatan meliputi Tugas Kepegawaian Pengelolaan Keuangan urusan rumah tangga urusan ketatausahaan dan penyusunan laporan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Sekertaris mempunyai fungsi:

- a. Kordinasi penyusunan rencana dan program dibidang Pelayanan Terpadu Perizinan;



- b. Kordinasi dan penyiapan naskah peraturan Perundang-undangan;
  - c. Kordinasi pelaksanaan pemantauan, evaluasi penilaian, pengumpulan dan analisa data penyusunan laporan hasil pelaksanaan kegiatan;
  - d. Pengelolaan urusan Kepegawaian;
  - e. Pengelolaan urusan keuangan;
  - f. Melaksanakan urusan ketata usahaan dan rumah tangga;
  - g. Melaksanakan tugas lai yang dibebankan oleh Pimpinan.
3. Kepala Bagian Tata Usaha, yang membawahi 3 (tiga) Kepala Sub Bagian diantaranya: Bagian Program, Bagian Keuangan dan Sub Bagian Umum. Kepala Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan/ mengkordinasikan kebijakan di bidang penatausahaan, pelayanan umum, penyusunan program dan pengelolaan keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:
- a. Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi yang meliputi urusan umum, kepegawaian, keuangan dan perencanaan;
  - b. Menkoordinasikan urusan surat menyurat, kearsipan, rumah tangga dan perjalanan dinas;

- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian;
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan urusan keuangan dan perbendaharaan;
- e. Mengkoordinasikan penyusunan pelaksanaan perencanaan dan pelaporan;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Uraian tugas Kepala Sub Bagian Program adalah sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana program kerja, pengumpulan dan pengelolaan data serta laporan;
- b. Pelaksanaan pembinaan dan tata laksana organisasi;
- c. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan;
- d. Pelaksanaan pelayanan teknis organisasi;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.

Uraian tugas Kepala Sub Bagian Keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pengelolaan tatausaha keuangan dan administrasi keuangan;

- b. Melaksanakan pembagian gaji pegawai dan bayaran keuangan lainnya;
- c. Penyusunan laporan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan;
- d. Penyusunan dan belanja;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Uraian tugas Kepala Sub Bagian Umum adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan urusan surat menyurat, pengetikan, penggandaan, pengadaan tata kearsipan serta administrasi perjalanan dinas;
  - b. Penyusunan rencana kebutuhan dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan tata usaha serta pemeliharaan perlengkapan dan peralatan kantor ;
  - c. Penyiapan data dan Pengelolaan administrasi kepegawaian;
  - d. Penyusunan rencana kebutuhan dan mengurus pemeliharaan kebersihan kantor, investasi dan keamanan kantor;
  - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.
4. Kepala Bidang Ekonomi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Unit Pelayanan Perizinan di bidang pengembangan Ekonomi. Untuk

melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Bidang Ekonomi mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan dan pengkajian potensi-potensi pengembangan perizinan di bidang Ekonomi;
- b. Penyusunan rumusan bahan-bahan perizinan di bidang Ekonomi;
- c. Penyusunan rekomendasi perizinan dan pelayanan fasilitas di bidang Ekonomi;
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan dinas terkait dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan bidang ekonomi sesuai kewenangan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.

5. Kepala Bidang Kesra mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagai tugas Unit Pelayanan Perizinan di bidang kesejahteraan rakyat. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Kepala Bidang Kesra mempunyai tugas:

- a. Penyusunan dan petunjuk teknis pemberian legalitas perizinan di bidang Kesejahteraan Rakyat;
- b. Pelaksanaan pemrosesan perizinan di bidang kesejahteraan rakyat;

- c. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemrosesan perizinan di bidang kesejahteraan rakyat sesuai kewenangan;
  - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.
6. Kepala Bidang Pembangunan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Unit Pelayanan Perizinan di bidang pengembangan Ekonomi. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Bidang Ekonomi mempunyai fungsi:
- a. Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pemberian legalitas perizinan di bidang pembangunan;
  - b. Pelaksanaan pemrosesan perizinan dibidang pembangunan;
  - c. Pelaksanaan Koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemrosesan perizinan dibidang pembangunan sesuai kewenangan;
  - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.
7. Kepala Bidang Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Unit Pelayanan Perizinan di bidang Pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Bidang Ekonomi mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan pengaduan dan petunjuk teknis pemberian legalitas perizinan di bidang Pemerintahan;
  - b. Pelaksanaan pemrosesan perizinan dibidang Pemerintahan;
  - c. Pelaksanaan Koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemrosesan perizinan dibidang Pemerintahan sesuai kewenangan;
  - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.
6. Tim Teknis, demi lancarnya pemberian perizinan maka dibentuk tim teknis yang keanggotaannya terdiri atas instansi terkait yang menguasai jenis perizinan yang telah dilimpahkan. Adapun tim teknis yang dimaksudkan tertuang dalam Keputusan Bupati Nomor 48 Tahun 2007 Yang dalam pelaksanaan tugasnya dikoordinir langsung oleh Kepala Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone. Berikut Uraian tugas tim teknis:
- a. Meninjau Lokasi atau tempat usaha pemohon sesuai dengan usaha yang diajukan untuk pemeriksaan teknis;
  - b. Memberikan pertimbangan teknis;
  - c. Menandatangani berita acara hasil peninjauan lokasi;

- d. Tim Teknis/ Instansi Terkait membuat rekomendasi kelayakan atau ketidak layakan untuk dijadikan dasar Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) dalam mengeluarkan izin.

### 3.2.3 Tujuan dan Manfaat UPTP Bagi Pemda dan Pelaku Usaha

Tujuan didirikannya Unit Pelayanan Terpadu Perizinan ini untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat izin karna tempatnya yang sangat terjangkau yakni berada di tengah Ibu Kota Kecamatan Bone. Unit Pelayanan terpadu Perizinan (UPTP) adalah sebuah unit yang secara spesifik bekerja untuk melayani permohonan berbagai dokumen, baik perizinan, sertifikat, dan formalitas lainnya. Lembaga ini merupakan ujung tombak pelayanan perizinan. Untuk mendapatkan pelayanan perizinan, masyarakat tidak perlu lagi datang ke berbagai instansi Pemerintah (Dinas), tetapi cukup ke UPT. Di UPT ini pula idealnya masyarakat akan menerima perizinan yang diperlukan. UPT Kabupaten Bone ini dapat memberikan manfaat bagi Masyarakat, Dunia Usaha dan Pemerintah, antara lain:

#### Manfaat untuk Pemda:

1. Mengurangi beban kerja birokrasi

UPTP membuat kerja birokrasi lebih efisien dan efektif, sehingga beban administrasi Pemda secara keseluruhan menjadi

berkurang. Adanya Unit Pelayanan Terpadu ini sangat memungkinkan untuk mensentralisasi berbagai data yang menyangkut aktivitas masyarakat di wilayah tersebut, sehingga beban pendataan di instansi lain berkurang, dan Pemdapun dapat menghindari terjadinya duplikasi kegiatan pendataan yang tidak perlu.

## 2. Dapat Meningkatkan investasi di daerah

Meningkatkan minat investor asing maupun domestik, untuk menanamkan modalnya di daerah yang bersangkutan. Selama ini, pelayanan dokumen yang dibutuhkan investor telah menjadi alasan utama para pelaku usaha untuk menghentikan kegiatan usahanya atau memindahkannya ke tempat lain. Jika Pemda mampu menunjukkan pelayanan yang memuaskan para investor, bukan saja akan mempertahankan investasi uang sudah ada, tetapi para pelaku usaha yang lain juga akan tertarik untuk datang dan menanamkan modalnya di wilayah ini.

## 3. Meningkatkan pendapatan daerah

Secara tidak langsung, kemudahan pelayanan perizinan juga berdampak positif terhadap pendapatan daerah. Meningkatnya jumlah formalisasi usaha serta munculnya kegiatan investasi baru di daerah akan meningkatkan pendapatan daerah melalui mekanisme pajak dan

retribusi. Artinya, UPTP mempermudah usaha untuk mengembangkan diri, dan ketika kegiatan usaha ini berkembang, maka pelaku usaha akan mampu membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

#### 4. Meningkatkan citra positif Pemda

Selama ini saluran komunikasi antara Pemda dan masyarakat yang dilayaninya umumnya tersumbat. UPTP dapat dijadikan sebagai saluran bagi Pemda untuk memberikan semua informasi yang dibutuhkan masyarakat. Di sisi lain, saluran yang sama juga dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan kepada Pemda. Dengan kata lain, melalui UPTP berarti Pemda telah membangun saluran yang berguna bagi kedua belah pihak. Oleh karenanya, citra Pemda akan semakin baik di mata masyarakat.

#### Manfaat bagi pelaku usaha:

##### 1. Terhindar dari biaya ekonomi tinggi

Pelaku usaha membutuhkan kepastian dan legalitas hukum atas usaha yang dijalankannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk itu, para pelaku usaha ini membutuhkan izin usaha. Melalui UPTP, pengurusan administrasi perizinan usaha menjadi mudah dan murah. Hal ini membuat para pelaku usaha terhindar dari pungutan liar

(pungli) yang biasanya terjadi pada saat pengurusan izin. Dengan demikian, mereka dapat berusaha dengan tenang.

## 2. Masyarakat memperoleh segala haknya sebagai warga Negara

Kemudahan yang disediakan UPTP Kabupaten Bone seyogyanya akan dapat memenuhi kebutuhan formalitas dari masyarakat. Dengan memiliki formalitas yang diwajibkan, maka masyarakat memperoleh segala haknya sebagai warga Negara Indonesia.

### 3.2.4 Kewenangan dan Alur Pelayanan Pada UPTP

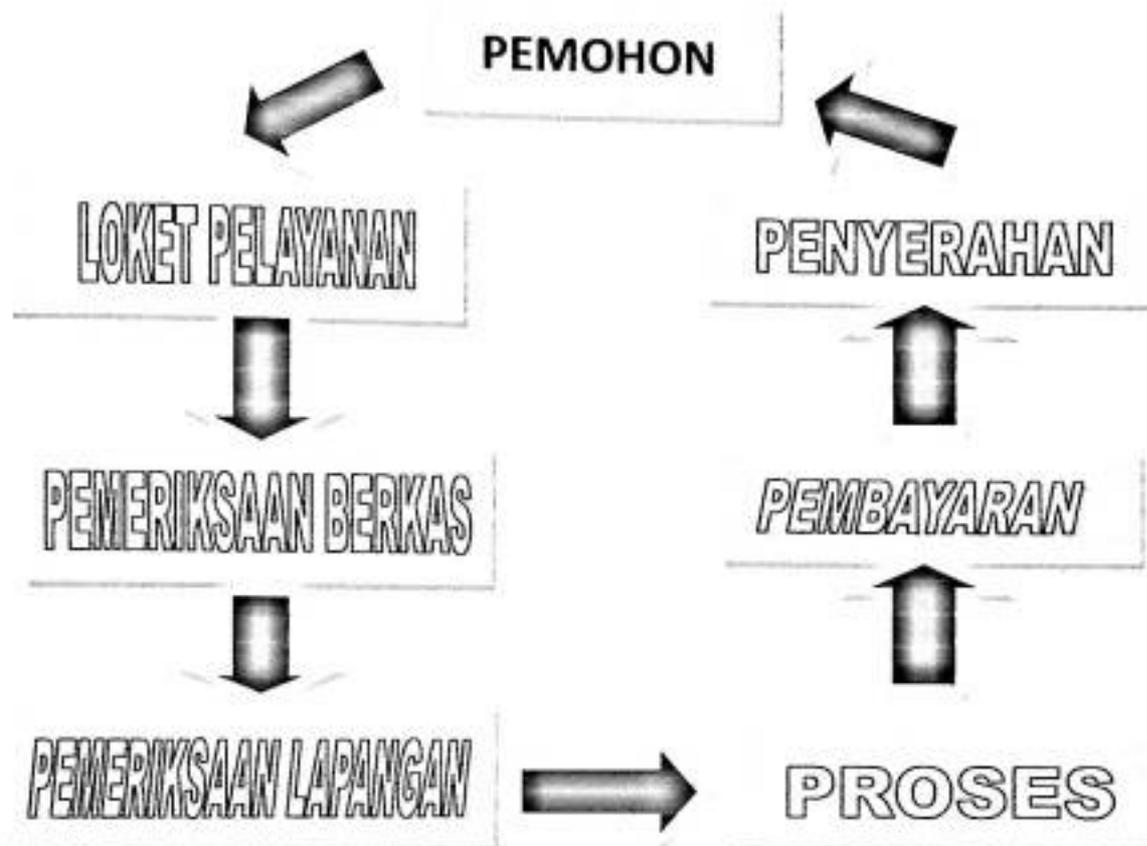
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bone No. 19 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap pemerintah kabupaten bone telah membentuk Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (SINTAP), namun memasuki awal tahun 2007 terbit aturan baru menyangkut kelembagaan menyangkut yakni Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, dimana dalam prosesnya lebih lanjut Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap berubah menjadi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Tehnis Daerah Kabupaten Bone, dengan kedudukan sebagai unsur pelaksana

pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala Unit yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Bone.

Selain mempunyai tugas pokok membantu Pemda dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang pelayanan perizinan, maka UPTP memiliki kewenangan, sebagai berikut:

- a. Pemberian informasi tentang tata cara dan prosedur pengurusan perizinan yang dibutuhkan masyarakat,
- b. Pemberian petunjuk tentang tata cara pengisian formulir yang dibutuhkan dalam pengurusan izin yang dibutuhkan oleh masyarakat,
- c. Pemberian penjelasan tentang waktu dan biaya yang diperlukan dalam pengurusan perizinan,
- d. Penyelesaian administrasi urusan perizinan,
- e. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas perizinan.

Adapun mekanisme / bagan alur pelayanan perizinan dibuat sederhana mungkin, sehingga memudahkan masyarakat cepat bisa memahami dalam mengurus perizinan yang dibutuhkan:



*Sumber: Data Sekunder Kabupaten Bone, 2009*

**Keterangan:**

1. Pemohon mengisi formulir yang dapat diperoleh secara gratis di Loker Informasi, dengan melampirkan dokumen-dokumen pendukung secara jelas dan lengkap sesuai jenis permohonan,
2. Loker Pemeriksaan, tempat pendaftaran pemohon menerima permohonan perizinan dan memeriksa kelengkapan berkas dan syarat-syarat permohonan. Jika telah memenuhi persyaratan, pemohon akan diberikan bukti penerimaan berkas berupa checklist

pendaftaran perizinan (nomor pendaftaran dan kode jenis permohonan). Checklist ini juga menunjukkan kapan perizinan bisa selesai dan dapat diambil oleh pemohon. Selain memberikan informasi tentang syarat-syarat dan waktu penyelesaian izin, loket pendaftaran juga memberikan informasi mengenai tarif retribusi yang dikenakan kepada pemohon,

3. Pemeriksaan Lapangan, petugas penghubung menyampaikan berkas dan syarat-syarat permohonan tersebut kepada Dinas pengelola perizinan (dinas teknis terkait) yang disertai dengan disposisi persetujuan/ penolakan. Dinas pengelola perizinan (dinas teknis terkait) mengadakan survey lapangan. Jika telah dianggap layak untuk diberikan izin, kepala dinas teknis membutuhkan tanda tangan persetujuan penerbitan perizinan pada lembar disposisi atas hasil tinjauan di lapangan. Berkas dikembalikan ke UPTP-Sintap oleh petugas penghubung, kemudian operator komputer pada loket pemrosesan melakukan entry data pemohon dan membuat surat izin di bawah pengawasan koordinator.
4. Loker pemrosesan melakukan input data permohonan, yaitu dengan mengecek keabsahan berkas dan syarat-syarat permohonan,

5. Pada loket pembayaran akan dihitung besarnya pajak/ retribusi yang harus dibayar oleh pemohon kepada bagian/ unit pembayaran. Dari dasar perhitungan tersebut, dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
6. Loket penyerahan menerima SKRD dan tanda bukti pelunasan dari pemohon, kemudian mengecek keabsahan SKRD dan tanda bukti pelunasan. Setelah itu menyerahkan surat izin dan tanda terima surat izin (bukti penyerahan) kepada pemohon yang bersangkutan yang ditandatangani oleh pemohon dan petugas loket.

Pada awal beroperasinya pada tanggal 26 Desember 2006, Sintap Kabupaten Bone mengelola 22 jenis perizinan dan mengalami peningkatan Pada tahun 2008 hingga 2009 setelah pembentukan UPTP. Saat ini UPTP memproses 24 jenis perizinan dan non perizinan. Keseluruhan jenis perizinan tersebut diproses dalam waktu yang terukur dan jelas secara komputerisasi dengan demikian, perizinan diproses melalui tahapan-tahapan yang sistematis dan prosedural sehingga menutup kemungkinan akan adanya tindakan-tindakan yang tidak dikehendaki. Penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang dikehendaki oleh Pemerintah Kabupaten Bone adalah pelayanan prima dalam satu atap yang dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima yang memenuhi beberapa prinsip pelayanan. Prinsip-prinsip ini diharapkan mampu

mendorong terciptanya suasana yang kondusif di kalangan masyarakat, yang pada akhirnya dapat menumbuhkan simpati dan atensi bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam penyelenggaraan pembangunan daerah berikut diuraikan alur mekanisme pelayanan dan hasil yang dicapai pada Unit Pelayanan Terpadu:

### 3.2.5 Hasil- hasil yang Dicapai UPTP Kabupaten Bone

Tabel 3.6

#### Realisasi Pencapaian Target Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone 2008

No.	Bulan	Target	Realisasi	(%)
1.	Januari	Rp.25.500.000	Rp. 13.443.750,00	20,52
2.	Pebruari	Rp.25.500.000	Rp. 25.187.500,00	38,45
3.	Maret	Rp.25.500.000	Rp. 50.368.750,00	76,90
4.	April	Rp.25.500.000	Rp. 90.540.750,00	138,23
5.	Mai	Rp.25.500.000	Rp.237.955.000,00	363,29
6.	Juni	Rp.25.500.000	Rp. 72.342.375,00	110,45
7.	Juli	Rp.25.500.000	Rp. 63.970.000,00	97,66
8.	Agustus	Rp.25.500.000	Rp.115.495.000,00	176,33
9.	September	Rp.25.500.000	Rp. 26.215.000,00	40,33
10.	Oktober	Rp.25.500.000	Rp. 27.150.000,00	41,85
11.	November	Rp.25.500.000	Rp. 23.200.000,00	37,25
12.	Desember	Rp.25.500.000	Rp. 25.750.000,00	38,75
Total		Rp.306.000.000,00	Rp.758.174.388,00	1220,34

Sumber: Data Keuangan UPTP Tahun, 2008

Unit Pelayanan terpadu lebih mengedepankan kualitas dan mutu organisasinya melalui UPTP-Sintap. Hal ini dapat dilihat dari hasil pencapaian target Unit Pelayanan Terpadunya dengan realisasi terbesar pada bulan mei sebesar Rp. 237.955.000,00 sedangkan pada bulan januari menimpati realisasi terendah hanya berkisar Rp. 13.443.750,00 dari target yang direncanakan sekitar Rp.25.500.000,00.

Tabel 3.7

**Banyaknya Perusahaan Terdaftar yang Memiliki SIUP Sebelum dan Sesudah Pembentukan UPTP Dirinci Per Kecamatan di Kabupaten Bone**

No	KECAMATAN	SIUP 2006	SIUP 2007	SIUP 2008
1	Bontocani	2	1	5
2	Kahu	2	6	20
3	Kajuara	10	12	17
4	Salomekko	4	2	8
5	Tonra	2	2	4
6	Patimpeng	4	3	2
7	Libureng	3	5	15
8	Mare	2	5	14
9	Sibulue	4	1	7
10	Cina	5	6	19
11	Barebbo	8	7	4
12	Ponre	1	-	5
13	Lappariaja	4	5	13
14	Lamuru	3	2	16
15	Tellu Limpoe	1	-	2
16	Bengo	4	2	19
17	Ulaweng	6	4	11
18	Palakka	5	2	10
19	Awangpone	7	8	6
20	Tellu Siattinge	1	2	5
21	Amali	3	1	4
22	Ajangale	5	4	11
23	Dua Boccoe	5	9	9
24	Cenrana	3	1	7
25	Tanete Riattang Barat	173	74	430
26	Tanete Riattang	124	93	412
27	Tanete Riattang Timur	96	16	115
	Kabupaten Bone	487	273	1194

Sumber: Kabupaten Bone dalam Angka Tahun, 2006-2008

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah perusahaan di Kabupaten Bone yang memiliki SIUP Dari tahun 2006 sampai pada tahun 2008, disini dapat dibandingkan pendaftar pada tahun 2006, 2007 dan 2008. Tahun 2006 jumlah perusahaan yang terdaftar sebanyak 487 perusahaan dan pada tahun 2007 mengalami penurunan berkisar 45% dari tahun 2006 yang hanya sebesar 273 perusahaan. Perlu diketahui untuk pengurusan Izin Usaha Perdagangan untuk tahun 2006 masih menjadi kewenangan Dinas Perindustrian dan Penanaman Modal, Namun pada tahun 2008 setelah Pemerintah Kabupaten Bone menetapkan pembentukan SINTAP pada bulan juni 2007 dengan perda Nomor 19 Tahun 2006 pengurusan izin khususnya untuk SIUP tidak lagi menjadi kewenangan Dinas Perindustrian dan PMD tapi dilimpahkan ke Kantor Sintap Kabupaten Bone yang sekarang ini berubah nama menjadi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP). Sekarang UPTP memproses 24 jenis perizinan diantaranya SIUP dan SITU.

Menjadikan UPTP yang efektif dalam menjalankan tugasnya merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, ini terbukti dari jumlah perusahaan yang terdaftar pada tahun 2008 sebanyak 1194 Perusahaan, masing-masing kecamatan Tanete Riattang sebanyak 412 Perusahaan, menyusul Tanete Riattang Barat sebanyak 430 Perusahaan dan Tanete Riattang Timur sebanyak 115. Hal ini meningkat menjadi 85% dari total pendaftar tahun 2007 hanya sebanyak 273. Hal ini membuktikan, bahwa

dengan adanya Unit Pelayanan Terpadu ini masyarakat lebih mudah dan lebih diuntungkan dengan pelayanan yang diberikan

**Tabel 3.8**  
**Banyaknya SIUP yang Diterbitkan Menurut Golongan Usaha**  
**di Kabupaten Bone Tahun 2008**

No	Bulan	Prsahaan Kecil	Prsahaan Menengah	Prsahaan Besar	jumlah
1.	Januari	27	3	1	31
2.	Pebruari	61	9	4	71
3.	Maret	-	-	-	-
4.	April	83	4	2	89
5.	Mai	67	5	4	76
6.	Juni	148	4	1	153
7.	Juli	236	17	1	254
8.	Agustus	116	5	1	122
9.	September	-	-	-	-
10.	Oktober	218	14	4	236
11.	November	89	9	-	98
12	Desember	58	2	1	64
<b>Total</b>		<b>1103</b>	<b>72</b>	<b>19</b>	<b>1194</b>

Sumber: Data UPTP Kabupaten Bone Tahun, 2008

**Tabel 3.9**  
**Hasil Rekapitulasi Keuangan Untuk Izin SIUP Pada UPTP**  
**Kabupaten Bone Tahun 2008**

No	Bulan	Penerimaan	Penyetoran	Realisasi	sis
1.	Januari	Rp. 925.000	Rp. 925.000	Rp. 925.000	Rp. 925.000
2.	Pebruari	Rp. 2.075.000	Rp. 2.075.000	Rp. 3.000.000	Rp. 3.000.000
3.	Maret	-	-	Rp. 3.000.000	Rp. 3.000.000
4.	April	Rp. 2.475.000	Rp. 2.475.000	Rp. 5.475.000	Rp. 5.475.000
5.	Mai	Rp. 2.325.000	Rp. 2.325.000	Rp. 7.800.000	Rp. 7.800.000
6.	Juni	Rp. 4.000.000	Rp. 4.000.000	Rp. 11.800.000	Rp. 11.800.000
7.	Juli	Rp. 6.850.000	Rp. 6.850.000	Rp. 18.650.000	Rp. 18.650.000
8.	Agustus	Rp. 3.125.000	Rp. 3.125.000	Rp. 21.900	Rp. 21.900
9.	September	-	-	Rp. 21.900	Rp. 21.900
10.	Oktober	Rp. 895.000	Rp. 895.000	Rp. 970.000	Rp. 970.000
11.	November	Rp. 2.275.000	Rp. 2.275.000	Rp. 31.125.000	Rp. 31.125.000
12.	Desember	Rp. 2.505.000	Rp. 2.505.000	Rp. 5.250.000	Rp. 5.250.000
<b>Total</b>		<b>Rp. 27.450.000</b>	<b>Rp. 27.450.000</b>	<b>Rp. 142.280.000</b>	<b>Rp. 81.730.000</b>

Sumber: Data Keuangan UPTP Kabupaten Bone Tahun, 2008

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Karakteristik Responden

Sebagaimana dikemukakan pada bab sebelumnya bahwa teknik penarikan sample pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, maka pemilihan sampel responden telah dilakukan dengan jumlah keseluruhan sebanyak 60 orang. Ke-60 orang tersebut mempunyai latar belakang yang berbeda, baik dari segi umur, jenis kelamin dan pendidikan.

Berdasarkan distribusi data dari hasil penelitian ini diperoleh usia responden yang mendominasi adalah usia antara 31-40 tahun dengan persentase 33.33% atau sebanyak 20 responden, sedangkan usia responden yang paling sedikit adalah usia >51 tahun yang hanya berjumlah 8 orang atau 13,33%. (Tabel 4.1). Dari data tersebut terlihat bahwa responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini cukup variatif dari segi umur.

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Responden Menurut Usia**

No	Umur	Frekuensi (f)	(%)
1.	<30 tahun	15	25
2.	31-40 tahun	20	33,33
3.	41-50 tahun	17	28,33
4.	>51 tahun	8	13,33
Jumlah		60	100

Sumber : Data Primer, maret 2009

Berdasarkan jenis kelamin dari seluruh responden, responden laki-laki sebanyak 43 orang atau 71,67% sedangkan perempuan sebanyak 17 orang atau 28,33% (Tabel 4.2) atau lebih dari setengah jumlah responden laki-laki.

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Frekuensi (f)	(%)
1.	Laki-laki	43	71,67
2.	Perempuan	17	28,33
Jumlah		60	100

Sumber : Data Primer, pebruari 2009

Sehubungan dengan rasio ini kiranya tidak berlebihan jika penulis menyimpulkan bahwa jumlah responden yang terpilih cukup baik, jika menilik sebuah teori yang kurang lebih berbunyi bahwa sebuah daerah akan mengalami sebuah proses yang dinamis dalam hal kemajuan dan pembangunan di daerahnya jika daerah tersebut masih dihuni oleh  $\geq 75\%$  penduduk asli. (Anonim, 1990:37)



**Tabel 4.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenis kelamin	Frekuensi (f)	(%)
1.	Strata I	10	16,67
2.	Strata II	6	10
3.	Diploma III	8	13,33
4.	SLTA	22	36,67
5.	SMP	14	23,33
Jumlah		60	100

Sumber : Data Primer, pebruari 2009

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini diperoleh distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan (Tabel 4.3). Dimana yang mendominasi adalah tingkat pendidikan SLTA dengan persentase 36,67% atau sebanyak 22 responden, sedangkan tingkat pendidikan responden yang paling sedikit adalah pendidikan strata II yang hanya berjumlah 6 responden atau 10% saja. Selebihnya untuk pendidikan starata 1 berjumlah 10 atau 16,67% responden, berpendidikan SMP berjumlah 14 atau 23,33% responden dan yang berpendidikan diploma III sebanyak 8 atau 13,33% responden. Dari data tersebut terlihat bahwa responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini cukup variatif dari segi pendidikan

## 4.2. Tingkat Pencapaian Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIUP pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone

### 4.2.1. Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Waktu

Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam standar waktu pelayanan untuk pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) untuk masing-masing perusahaan ditetapkan standar waktu selama 3 hari. Berikut beberapa pernyataan responden terhadap standar waktu;

**Tabel 4.4**  
**Pernyataan Responden tentang Lama Waktu Menunggu untuk Mendapatkan Pelayanan**

Pernyataan	f	(%)
< 30 menit	48	80
30 menit – <1 jam	10	16,67
1 jam	2	3,33
> 1 jam	0	0
Jumlah	60	100

*Sumber: Data Primer, 2009*

Pernyataan responden mengenai lama waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan, memperlihatkan penilaian tertinggi pada pernyataan "< 30 menit", yaitu sebanyak 48 (80%) responden, kemudian penilaian terendah berada pada pernyataan "> 1 jam" sebanyak 0 atau 0% responden. Selanjutnya pada pernyataan "30 menit - < 1 jam" sebanyak 10 (16,67%) responden dan hanya sebanyak 2 (3,33%) responden menunggu

selama "1 jam" untuk mendapatkan pelayanan. Penilaian rata-rata dari semua jawaban adalah 3,83. Angka ini menunjukkan bahwa lama waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan sudah dianggap tinggi /sangat baik oleh masyarakat.

**Tabel 4.5**  
**Pernyataan Responden Tentang Lama Waktu Menunggu Proses**  
**Hingga Penebitan Surat Izin Selesai**

Pernyataan	f	(%)
1 hari	19	31,67
2 hari	9	15
3 hari	32	53,33
Lebih dari 3 hari	0	0
Jumlah	60	100

*Sumber: Data Primer, 2009*

Tabel (4.11) memperlihatkan pernyataan responden tentang lama waktu menunggu proses hingga penebitan surat izin selesai adalah sebanyak 32 responden atau 53,33% menunggu selama 3 hari dan sekaligus berada pada penilaian tertinggi. Sedangkan 0 (0%) responden memberi pernyataan "lebih dari 3 hari" berada pada pernyataan terendah. Selebihnya adalah 19 responden atau 31,67% menunggu selama 1 hari dan hanya sebanyak 9 responden atau (15%) menunggu selama "2 hari". Rata-rata responden menunggu proses penerbitan perizinan antara 2 sampai 3 hari dengan jumlah skor 2,78. Hal ini sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu

maksimal 3 hari, sehingga untuk lama waktu menunggu proses hingga penebitan surat izin dapat dikategorikan sedang /baik.

**Tabel 4.6**

**Pernyataan Responden Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan  
(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat sesuai	4	15	60	25	185/60= 3,08 Rerata skor tinggi
Sesuai	3	36	108	60	
Kurang sesuai	2	8	16	13,33	
Tidak sesuai	1	1	1	1,67	
Jumlah		60	185	100	

*Sumber: Data Primer, 2009*

Tabel (4.3) menunjukkan bahwa penilaian tertinggi berada pada pernyataan "sesuai", yakni 36 (60%) responden menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sedangkan penilaian terendah 1 (1,67%) responden yang memberi pernyataan "tidak sesuai". Selebihnya adalah 15 (25%) responden menilai "sangat sesuai" dan hanya 8 (13,33%) responden menyatakan "kurang sesuai". Kesesuaian jadwal yang dimaksud dalam hal ini adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan nilai rata-rata dari semua jawaban adalah 3,08. Artinya

pernyataan responden mengenai kepastian jadwal pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu di Kabupaten Bone dinilai tinggi /sangat baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang Kepala Bidang Perizinan, mengenai kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan, beliau mengemukakan bahwa:

"Kami telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, dan khusus untuk SIUP berdasarkan waktu yang telah ditetapkan, yaitu 3 hari, bahkan diupayakan bisa diselesaikan dalam kurun waktu 1 hari kerja saja selama petugas ada di ruangan, dan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, bagi perizinan yang telah selesai diproses dan belum diambil oleh masyarakat pemohon, maka masyarakat hanya tinggal mengambil izinnya di Kantor UPTP"  
(Wawancara tanggal 02 Maret 2009)

**Tabel 4.7**  
**Alasan Responden Tentang Kepastian**  
**Jadwal Pelayanan yang Dinilai Sangat Sesuai dan Sesuai**  
**n= 51**

<b>Alasan Responden</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Tidak memberikan alasan</b>	<b>3</b>	<b>5,89</b>
<b>Tidak mengulur waktu</b>	<b>24</b>	<b>47,05</b>
<b>Petugas memiliki rasa tanggung jawab</b>	<b>13</b>	<b>25,49</b>
<b>Kesadaran petugas sangat tinggi</b>	<b>11</b>	<b>21,57</b>

Sumber: Data Primer, 2009

Berdasarkan (tabel 4.7) dapat diketahui bahwa yang paling besar persentasenya adalah responden yang memberikan alasan petugas tidak mengulur waktu yaitu sebesar 47,05% atau 24 orang, kemudian petugas

memiliki rasa tanggung jawab sebesar 25,49% atau 13 orang responden dan yang memberikan alasan kesadaran petugas sangat tinggi 21,57% atau 11 orang, sedangkan yang memberikan alasan paling sedikit adalah responden yang tidak memberikan alasan yaitu hanya 5,89% atau 3 orang, dari jumlah keseluruhan sebanyak 51 responden.

**Tabel 4.8**  
**Alasan Responden Tentang Kepastian**  
**Jadwal Pelayanan yang Dinilai Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai**  
**n= 9**

Alasan Responden	f	%
Tidak memberikan alasan	4	44,44
Petugas kadang tidak stanbay dalam melayani	5	55,55

*Sumber: Data Primer, 2009*

Selanjutnya untuk jawaban responden yang menilai kurang dan tidak sesuai mengenai kesesuaian jadwal pelayanan sebanyak 9 responden dapat dilihat pada (table 4.8) . hasilnya responden tidak memberi alasan sebanyak 44,44% atau 4 orang responden sedangkan pernyataan responden mengenai petugas kadang tidak stanbay dalam melayani yaitu sebanyak 5 orang atau dengan persentase 55,55%.

**Tabel 4.9**  
**Pernyataan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan**  
**(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	l	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat cepat	4	13	52	21,67	184/60= 3,06 Rerata skor tinggi
Cepat	3	38	114	63,33	
Kurang cepat	2	9	18	15	
Tidak cepat	1	0	0	0	
Jumlah	10	60	184	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Berdasarkan hasil skor rata-rata yang diperoleh pada (table 4.9), dapat diketahui bahwa pernyataan responden mengenai kecepatan pelayanan sudah dinilai sangat baik yaitu berada pada interval 3,06. Angka ini berada pada rerata skor tinggi. Kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Responden yang menilai "sangat cepat" sebanyak 13 orang dengan persentase (21,67%), sedangkan responden yang menilai "cepat" sebanyak 38 orang dengan persentase (63,33%), kemudian yang menyatakan "kurang cepat" hanya sebanyak 9 (15%) responden. Selebihnya tak seorangpun yang menilai bahwa pemberian pelayanan di UPTP tidak cepat,

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada salah seorang petugas administrasi bagian perizinan SIUP,

"Hampir tidak ada hambatan yang ditemukan selama menyelesaikan perizinan SIUP setiap pemohon bahkan kami bisa selesaikan dalam waktu singkat tergantung dari keinginan pemohon dan selama kami bisa. "Apalagi dengan adanya peralatan kerja yang memadai, termasuk pemanfaatan computer dan beberapa mesin ketik. (*wawancara tanggal 05 maret 2009*)

**Tabel 4.10**  
**Alasan Responden Tentang**  
**Kecepatan Pelayanan yang Dinilai Sangat Cepat dan Cepat**  
**n= 51**

Alasan Responden	f	%
Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan	24	47,05
Prosedurnya mudah dipahami dan sangat jelas	14	27,45
Petugas memiliki rasa tanggung jawab	13	25,50

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.11) menunjukkan sebanyak 51 orang responden menilai sangat cepat dan cepat terhadap kecepatan pelayanan, dimana setiap responden memberikan alasan yang berbeda-beda. Masing-masing sebanyak 24 orang responden atau 47,05% beralasan bahwa untuk pengurusan SIUP di UPTP masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dan 14 responden atau 27,45% yang beralasan bahwa prosedurnya mudah dipahami dan sangat jelas, dan

sebanyak 25,50% masyarakat beralasan bahwa petugas memiliki rasa tanggung jawab dikemukakan oleh masing-masing 13 orang responden.

**Tabel 4.11**  
**Alasan Responden Tentang**  
**Kecepatan Pelayanan yang Dinilai Kurang Cepat dan Tidak Cepat**  
**n=9**

Alasan Responden	f	%
Masyarakat dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan	7	77,78
Petugas tidak memiliki rasa tanggung jawab	2	22,22

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.11), memperlihatkan bahwa sebanyak 9 responden yang memberikan alasan terhadap kecepatan pelayanan yang dinilai kurang cepat dan tidak cepat, masing-masing sebanyak 7 responden atau 77,78% yang beralasan bahwa masyarakat dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dan selebihnya sebanyak 2 orang responden atau 22,22% yang beralasan bahwa petugas tidak memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini memang biasa terjadi di instansi manapun, mengingat banyaknya masyarakat yang memiliki kepentingan yang berbeda-beda, sehingga hal ini bukanlah masalah yang serius untuk segera ditangani. Akan tetapi, kemampuan setiap petugas untuk melayani setiap masyarakat pemohon dengan cepat tetaplah harus ditingkatkan lagi, demi kepuasan setiap masyarakat pemohon.

#### 4.2.2. Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Biaya

Standar biaya yang dikenakan untuk masing-masing perusahaan, disini cukup bervariasi khusus untuk pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) masing-masing perusahaan ditetapkan standar biaya sebesar Rp.25.000,00 untuk perusahaan kecil, Rp.50.000,00 untuk perusahaan menengah dan untuk perusahaan besar telah ditetapkan sebesar Rp.100.000,00. Berikut beberapa pernyataan responen dari segi biaya;

Tabel 4.12

Pernyataan Responden Tentang Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan (Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat wajar	4	26	104	43,33	206/60= 3,43 Rerata skor tinggi
Wajar	3	34	102	56,67	
Kurang Wajar	2	0	0	0	
Tidak Wajar	1	0	0	0	
Jumlah	10	60	206	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Berdasarkan (tabel 4.12) mengenai kewajaran pengenaan biaya pelayanan yang menunjukkan interval 3,43 (rerata skor dinilai sangat baik atau tinggi). Kewajaran pengenaan biaya pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh Unit. Tabel diatas memperlihatkan penilaian tertinggi

responden berada pada pernyataan "wajar" sebanyak 34 (56,67%) responden yang menilai bahwa pengenaan biaya pelayanan sudah wajar, selanjutnya pernyataan terendah berada pada pernyataan "kurang wajar dan tidak wajar" masing-masing 0 (0%) responden yang menilainya kurang dan tidak wajar. Selebihnya 26 (43,33%) responden yang menilai sangat wajar, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dapat menerima besarnya biaya yang harus mereka keluarkan jika mengurus SIUP.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTP, beliau mengatakan bahwa:

"Biaya yang kami berikan memang sangat wajar sesuai dengan aturan di sini, dan setiap pemohon bisa langsung melihat sendiri pada papan informasi disetiap loket, khusus untuk SIUP tidak perlu khawatir soal biaya tinggi, karna kami senan tiasa mengedepankan kebutuhan dan kepuasan masyarakat." (*Wawancara tanggal 02 Maret 2009*)

**Tabel 4.13**  
**Alasan Responden Tentang Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan yang Menyatakan Sangat Wajar dan Wajar**

Alasan Responden	f	%
Tidak memberi alasan	6	10
Tidak ada biaya tambahan	21	35
Bisa dipercaya	10	16,67
Terjangkau oleh masyarakat	23	38,33
Jumlah	60	100

Sumber: Data Primer, 2009

Berdasarkan alasan responden mengenai kewajaran biaya pelayanan pada (tabel 4.13). Memperlihatkan penilaian tertinggi berada pada pernyataan responden yang beralasan pengenaan biayanya terjangkau oleh masyarakat atau sebanyak 23 responden atau 38,33%, sedangkan pernyataan terendah sebanyak 10% atau 6 responden yang tidak memberi alasan. Selebihnya sebanyak 35% atau 21 responden beralasan tidak ada biaya tambahan, untuk responden yang beralasan petugas bisa dipercaya sebanyak 10 responden atau 16,67%.

**Tabel 4.14**  
**Pernyataan Responden Tentang Kepastian Biaya Pelayanan**  
**(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat sesuai	4	28	112	46,67	208/60= 3,47 Rerata skor tinggi
Sesuai	3	32	96	53,33	
Kurang Sesuai	2	0	0	0	
Tidak sesuai	1	0	0	0	
Jumlah	10	60	208	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Pada (Tabel 4.14) menunjukkan hasil penilaian responden terhadap kepastian biaya pelayanan yang berada pada interval 3,47, yang berarti sangat baik atau tinggi. Kepastian biaya pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Terlihat pernyataan tertinggi berada pada pernyataan

"sesuai" sebanyak 32 (53,33%) responden dan penilaian terendah berada pada pernyataan "kurang sesuai" dan "tidak sesuai" masing-masing 0 (0%) dan sisanya sebanyak 28 (46,67%) responden menilainya "sangat efektif". Hal ini menunjukkan bahwa semua responden memberikan jawaban yang positif dengan kata lain masyarakat sudah merasa puas dengan kepastian biaya yang dibayarkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada seorang Petugas Administrasi Bagian Perizinan, beliau mengatakan bahwa:

"Untuk pembayaran masyarakat tidak perlu repot-repot lagi ke bank karna untuk pembayaran bisa langsung dibayar di Kantor sesuai dengan peraturan yang ada, dan kami selaku petugas tidak akan meminta biaya tambahan dari pemohon (masyarakat)." (*Wawancara tanggal 02 Maret 2009*)

**Tabel 4.15**  
**Alasan Responden Tentang**  
**Kepastian Biaya Pelayanan yang Menyatakan Sangat Sesuai dan Sesuai**

Alasan Responden	f	%
Sesuai dengan aturan yang ditetapkan	11	18,33
Tidak ada biaya tambahan	13	21,67
Biaya Sudah tertera pada masing-masing surat izin yang dikeluarkan oleh UPTP Kab.Bone	36	60
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer, 2009*

Dari (tabel 4.15), menunjukkan bahwa sebanyak 36 responden atau 60% beralasan bahwa biaya sudah tertera pada masing-masing surat izin

yang dikeluarkan oleh UPTP, selanjutnya sebanyak 13 responden atau 21,67% beralasan bahwa tidak ada biaya tambahan lain yang dikenakan, dan untuk responden yang beralasan biaya retribusi sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebanyak 11 orang atau 18,33%. Hal ini membuktikan bahwa kepastian biaya pelayanan yang dikenakan oleh UPTP Kabupaten Bone sudah dinilai sangat baik oleh masyarakat terutama dalam pengurusan SUIP.

#### 4.2.3. Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Moral

**Tabel 4.16**  
**Pernyataan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan**  
**(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	l	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f_i}{n}$
Sangat disiplin	4	35	144	60	200/60= 3,33 Rerata skor tinggi
Disiplin	3	12	36	20	
Kurang disiplin	2	8	16	13,33	
Tidak disiplin	1	4	4	6,67	
Jumlah	10	60	200	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Dari (tabel 4.16) diketahui bahwa penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan berada pada interval 3,33 yang berarti sangat baik atau rerata skor tinggi. Kedisiplinan petugas yang dimaksud dalam

penelitian ini adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Pernyataan tertinggi Responden berada pada pernyataan "sangat disiplin" sebanyak 36 (60%) responden dan penilaian terendah berada pada pernyataan "tidak disiplin" atau sebanyak 4 (6,67%) responden. Selbihnya sebanyak 12 (20%) responden menilainya "disiplin" dan sebanyak 8 (12,33%) responden menilainya "kurang disiplin".

Selama penulis mengadakan penelitian pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone, penulis mengamati terkadang ada petugas yang tidak masuk atau tidak datang ke Kantor ini dikarenakan yang bertugas dikantor masih kebanyakan petugas honorer dibandingkan PNS dan terlihat masih adanya petugas istilahnya "Kerja sambil kuliah" untuk itu kebanyakan dari mereka meluangkan waktunya untuk kuliah, tapi setelah melihat respon masyarakat tentang hal ini ternyata kebanyakan dari responden menilainya sangat baik. Mungkin ini dikarenakan kerja sama tim dari masing-masing petugas yang tidak membiarkan masyarakat pemohon terlalu lama menunggu untuk dilayani, menelantarkan berkas-berkas perizinan, ataupun hanya bersantai-santai dalam ruang kerja ( seperti bermain *game*, dan sejenisnya).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala UPTP Kabupaten Bone, beliau mengatakan bahwa:

"Saya selaku pimpinan senantiasa menghimbau kepada seluruh bawahan untuk selalu konsisten terhadap waktu kerja, tidak main-main atau membuang-buang waktu, serta menghormati setiap masyarakat yang datang (tidak diskriminatif). Untuk itu koordinasi dari dari masing-masing kepala bidang perizinan sangat saya butuhkan demi kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat" (*Wawancara tanggal 02 Maret 2009*)

**Tabel 4.17**  
**Alasan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang Menyatakan Sangat Disiplin dan Disiplin**  
 n=48

Alasan Responden	f	%
Petugas Selalu ada saat dibutuhkan	15	31,25
Tidak membedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lain	19	39,59
Melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangannya	4	08,33
Petugas taat pada aturan	10	20,83

Sumber: Data Primer, 2009

Pada (tabel 4.17), diperoleh gambaran alasan responden yang menilainya sangat disiplin dan disiplin. Masing-masing sebanyak (15 responden atau 31,25) menilai petugas selalu ada saat dibutuhkan, (19 responden atau dengan persentase 39,59%) memberikan alasan bahwa petugas tidak membedakan antara pemohon yang satu dengan pemohon yang lain, (4 responden atau 8,33%) melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangannya, (10 responden atau 20,83%) beralasan bahwa petugas yang bekerja senantiasa taat pada aturan kerja, dan sisanya yaitu

sebanyak (10 responden dengan persentase 25%) beralasan bahwa petugas taat pada aturan.

**Tabel 4.18**  
**Alasan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang Menyatakan Kurang Disiplin dan Tidak Disiplin**  
**n=12**

Alasan Responden	f	%
Tidak memberi alasan	4	33,33
Petugas kadang tidak ada di loket	5	41,67
Petugas terkadang tidak memakai baju seragam	3	25

*Sumber: Data Primer, 2009*

Terlihat pada (table 4.18) mengenai alasan responden tentang kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai kurang disiplin dan tidak disiplin dengan jumlah keseluruhan sebanyak 12 responden. Masing-masing 4 responden tidak memberi alasan dengan persentase 33.33%, sebanyak 5 responden dengan persentase 41,67% menilai petugas kadang tidak ada diloket, dan sebanyak 3 orang responden atau berkisar 25% menilai bahwa petugas terkadang tidak memakai baju seragam.

Tabel 4.19

**Pernyataan Responden Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan  
(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat bertanggung jawab	4	19	76	31,67	196/60= 3,27 Rerata skor tinggi
Bertanggung jawab	3	38	114	63,33	
Kurang bertanggung jawab	2	3	6	5	
Tidak bertanggung jawab	1	0	0	0	
Jumlah		60	196	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Berdasarkan (tabel 4.19) di atas, maka diketahui skor rata-rata berada pada interval 3,27 yang berarti sangat baik atau rerata skornya tinggi. Tanggung jawab petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan perizinan. Sebanyak 38 (63,33%) responden menyatakan bahwa petugas "bertanggung jawab" dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus berada pada pernyataan tertinggi dan selanjutnya sebanyak 0 (0%) responden beralasan petugas "tidak bertanggung jawab" atau berada pada pernyataan terendah. Selebihnya 19 (31,67%) responden yang menilainya "sangat bertanggung jawab" selanjutnya 3 (5%) responden menyatakan petugas "kurang bertanggung jawab". Penilaian rata-rata dari semua jawaban adalah 3,27. Artinya

responden menyatakan setuju terhadap penilaian bahwa petugas Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

**Tabel 4.20**  
**Alasan Responden Tentang Tanggungjawab Petugas Pelayanan yang Menyatakan Sangat Bertanggungjawab dan Bertanggungjawab**  
**n=57**

Alasan Responden	f	%
Aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon	20	35,08
menghormati setiap masyarakat yang datang	14	24,57
Sabar dan telaten dalam melayani pemohon	9	15,78
Jujur dan dapat dipercaya	14	24,57

*Sumber: Data Primer, 2009*

(Tabel 4.20) memperlihatkan berbagai alasan yang berbeda-beda mengenai tanggung jawab petugas pelayanan. Sebanyak 20 orang atau 35,8% beralasan bahwa petugas aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon. Dan sebanyak 14 responden atau 24,57% beralasan bahwa petugas menghormati setiap masyarakat yang datang dan untuk alasan responden memberi alasan sabar dan telaten dalam melayani pemohon adalah sebanyak 9 responden atau 15,78% dan sisanya masyarakat yang menilainya jujur dan dapat di percaya adalah sebanyak 14 responden atau 24,57%. Selebihnya sebanyak 3 responden tidak

memberikan alasan mengapa mereka menilai tidak setuju dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.21

**Pernyataan Responden Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan  
(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat mampu	4	26	104	43,33	204/60= 3,4 Rerata skor tinggi
Mampu	3	33	99	55	
Kurang mampu	2	1	2	1,67	
Tidak mampu	1	0	0	0	
Jumlah		60	204	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Kemampuan petugas dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Terlihat pada (tabel 4.21) bahwa sebanyak 33 (55%) responden menyatakan petugas "mampu" atau berada pada tingkat pernyataan tertinggi dan sebanyak 0 (0%) responden menyatakan "tidak mampu" dan berada pada pernyataan terendah. Selebihnya sebanyak 26 (43,33%) responden menilai petugas "sangat mampu" dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

serta sebanyak 1 (1,67%) responden menilainya kurang mampu. Penilaian rata-rata dari semua jawaban adalah 3,4. Angka ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam hal ini sudah dinilai sangat baik atau berada pada rerata skor (tinggi). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju mengenai kemampuan petugas pelayanan.

Menurut Kepala Bidang Tata Usaha UPTP:

"Untuk para petugas yang ditempatkan pada Unit terlebih dahulu diberi pelatihan khusus dari kami bahkan setiap tahunnya kami lakukan demi menjaga/ meningkatkan kualitas para petugas dalam memberikan pelayanan karna berdasar pada motto UPTP yaitu "Pemohon adalah Raja, Layani dengan Prima." untuk itu kami selalu senang tiasa berdasar pada SPM demi memberikan yang terbaik kepada masyarakat. (Wawancara tanggal 02 Maret 2008)

Tabel 4.22

Responden Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan  
yang Menyatakan Sangat Mampu dan Mampu  
n=59

Alasan Responden	f	%
Tidak memberi alasan	7	11,87
Menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon	17	28,81
Petugas senantiasa Membantu bila pemohon membutuhkan bantuan	25	42,38
Petugas aktif dalam memberi pelayanan	10	16,94

Sumber : Data Primer, 2009

Selanjutnya untuk alasan responden tentang kemampuan petugas pelayanan berdasarkan (tabel 4.22) yaitu sebanyak 59 responden. Masing-masing sebanyak 7 responden atau 11,87% tidak memberi alasan yang

pasti, sedangkan yang beralasan petugas mampu menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon sebanyak 17 responden atau 28,81%. Dan sekitar 25 responden atau 42,38 berpendapat bahwa petugas senang tiasa membantu bila pemohon membutuhkan bantuan. Dan sisanya sebanyak 10 responden beralasan bahwa petugas aktif dalam memberi pelayanan dengan persentase 16,94% saja. Selebihnya hanya sebanyak 1 responden yang menilai kurang setuju dengan kemampuan petugas pelayanan dengan alasan bahwa petugas masih kebanyakan berstatus pegawai honorer.

Tabel 4.23

**Pernyataan Responden Tentang Keadilan Petugas Memberikan Pelayanan  
(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat adil	4	39	156	65	215/60= 3,59 Rerata skor tinggi
Adil	3	17	51	28,33	
Kurang Adil	2	4	8	6,66	
Tidak Adil	1	0	0	0	
Jumlah		60	215	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Pada (tabel 4.23), menunjukkan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Hasil penilaian responden berada

pada interval 3,59 yang berarti sangat baik. Terlihat pernyataan tertinggi responden berada pada pernyataan "sangat adil" yakni 39 (65%) responden menilai bahwa petugas sangat adil dalam memberikan pelayanan, sedangkan pernyataan terendah adalah penilaian "tidak adil" yaitu sebanyak 0 (0%) responden. Selebihnya sebanyak 17 (28,33%) responden memberikan pernyataan "adil" dan 4 (6,67%) responden menilai petugas kurang adil dalam memberikan pelayanan. Dengan penilaian rata-rata dari semua jawaban adalah 3,4. Angka 3,4 berada pada rerata skor tinggi atau sangat baik. Data ini menunjukkan bahwa keadilan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

**Tabel 4.24**  
**Alasan Responden Tentang Keadilan Petugas dalam Memberikan**  
**Pelayanan Menyatakan Sangat Adil dan Adil**  
**n=56**

Alasan Responden	f	%
Menggunakan sistem antrian	16	28,58
Tidak membedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lain	20	35,71
Selalu mengutamakan kepentingan pemohon	9	16,07
Bersifat terbuka (transparan)	11	19,64

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.24), bahwa sebanyak 56 responden memberikan alasan mengapa mereka menyatakan sangat adil dan adil dan dengan alasan yang berbeda-beda. Terdapat 16 responden atau 28,58% beralasan



bahwa petugas membeikan sistem antrian, 20 orang responden atau 35,71% beralasan bahwa petugas tidak membedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lain, dan sebanyak 9 responden atau 16,07 beralasan selalu mengutamakan kepentingan pemohon dan sebanyak 11 orang atau 19,64% yang beralasan bahwa petugas bersikap terbuka (transparan).

**Tabel 4.25**  
**Alasan Responden Tentang Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan yang Menyatakan Kurang Adil**  
**n= 4**

Alasan Responden	f	%
Pemohon kadang dicuekin oleh petugas	1	25
Pemohon terlalu lama menunggu untuk dilayani	3	75

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.25), sebanyak 4 responden memberikan alasan mengapa mereka menyatakan kurang adil terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan. Alasan mereka diantaranya sebanyak 1 orang responden beralasan petugas kadang dicuekin oleh petugas atau 25% saja dan alasan lain sebanyak 3 responden dengan persentase 75% menilai petugas membiarkan pemohon terlalu lama menunggu.

**Tabel 4.26**  
**Pernyataan Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan**  
**Petugas dalam Memberikan Pelayanan**  
**(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat sopan dan ramah	4	24	96	40	196/60= 3,28 Rerata skor tinggi
Sopan dan ramah	3	29	87	48,33	
Kurang sopan dan ramah	2	7	14	11,67	
Tidak sopan dan ramah	1	0	0	0	
Jumlah		60	197	100	

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.26), penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan berada pada interval (3,28) yang berarti sangat baik/ tinggi. Kesopanan dan keramahan petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Penilaian tertinggi sebanyak 29 (48,33%) responden menilainya "sopan dan ramah" untuk penilaian terendah sebanyak 0 (0%) responden menilai petugas "tidak sopan". Sisanya sebanyak 24 (40%) responden menilainya "sangat sopan dan ramah" dan hanya 7 orang yang menilai pelayanan petugas "kurang sopan dan ramah". Rata-rata dari semua jawaban adalah 3,28 berarti berada pada rerata skor tinggi. Data

ini menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas sudah dinilai sangat efektif oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bidang Tata Usaha UPTP Kabupaten Bone, beliau mengatakan bahwa:

"Petugas kami selalu mengutamakan "senyum, rama dan sapa " kepada pemohon agar mereka merasa enak dalam dalam mengurus perizinan. Ini bisa dilihat dari perilaku petugas dan memberi pelayanan, namun kalau mereka ada masalah dengan rekan kerja mereka itu sich lain ceritanya, jadi petugas sering kami himbau jangan dibawa kebiasaan rumah di Kantor" ujar Ibu Kepala bidang Tata Usaha." (*Wawancara tanggal 02 Maret 2008*)

**Tabel 4.27**  
**Alasan Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Menyatakan Sangat Sopan dan Ramah n=53**

Alasan Responden	f	%
Tidak relevan	3	5,67
Menghormati dan menghargai setiap pemohon	19	35,84
Sabar dalam melayani pemohon	20	37,73
Bersikap bersahabat, ramah dan sopan	11	20,75

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.27), sebanyak 53 responden yang menyatakan sangat sopan dan ramah. Masing-masing (3 responden atau 5.67%) tidak mengemukakan alasannya, sebanyak (19 atau 35,84%) beralasan bahwa petugas menghormati dan menghargai setiap masyarakat pemohon, dan sebanyak (20 responden atau 37,73%) beralasan bahwa petugas sabar

dalam memberikan pelayanan, dan sebanyak (11 responden atau 20,75%) beralasan bahwa petugas bersikap bersahabat, ramah dan sopan kepada pemohon.

**Tabel 4.28**  
**Alasan Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas**  
**dalam Memberikan Pelayanan Menyatakan Kurang dan Tidak**  
**Sopan dan Ramah**  
**n=7**

Alasan Responden	f	%
Tidak memberi alasan	4	57,14
Pemohon kadang dicuekin oleh petugas	3	42,85

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.28),- sebanyak 7 responden memberikan pernyataan tidak setuju terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Alasan mereka diantaranya sebanyak 4 orang responden atau 57,14% tidak memberikan alasan mengapa mereka menilai negative terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dan yang beralasan kalau pemohon kadang dicuekin oleh petugas sebanyak 3 dengan persentase 42,85%.

#### 4.2.4. Kepuasan Pelayanan dalam Dimensi Kualitas

Tabel 4.29

Pernyataan Responden Tentang Prosedur Pelayanan  
(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat mudah	4	23	92	38,33	199/60= 3,31 Rerata skor tinggi
Mudah	3	33	99	55	
Kurang mudah	2	4	8	6,67	
Tidak mudah	1	0	0	0	
Jumlah		60	199	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Berdasarkan (tabel 4.29), memperlihatkan bahwa penilaian responden mengenai prosedur pelayanan berada pada interval 3,31 dengan rerata skor (tinggi) sehingga dapat dinilai sangat baik. Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan tahapan (prosedur) pelayanan yang diberikan kepada pemohon dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Penilaian tertinggi sebanyak 33 responden atau (55%) menilai bahwa prosedur pelayanan "mudah" dan pernyataan terendah berada pada pernyataan "tidak mudah" sebanyak 0 (0%) responden. Selebihnya sebanyak 23 responden atau (38,33%) menilai "sangat mudah" dan hanya 4

responden yang menyatakan "kurang mudah". Hal ini sejalan dengan pernyataan salah seorang kepala bidan pada UPTP;

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bidang Kesra, beliau mengatakan bahwa:

"Untuk prosedur pelayanan yang diterapkan di UPTP sangat sederhana tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh masyarakat pemohon maupun petugas yang bersangkutan. telah disiapkan formulir permohonan perizinan yang dapat diperoleh secara gratis oleh masyarakat, dan dengan petugas yang siap membantu dalam pengisian formulir."  
(Wawancara tanggal 02 Maret 2008).

**Tabel 4.30**  
**Alasan Responden Tentang Prosedur Pelayanan yang Menyatakan Sangat Mudah dan Mudah**  
**n=56**

Alasan Responden	f	%
Tidak memberi alasan	8	14,29
Cepat dan tidak berbelit-belit	31	55,35
Prosedurnya mudah dipahami	10	17,85
Pelayanannya sederhana	7	12,5

Sumber: Data Primer, 2009

Berdasarkan (tabel 4.30), terlihat jumlah responden menyatakan sangat mudah dan mudah yaitu sebanyak 56 responden. Diantaranya tidak memberi alasan sebanyak (8 atau 14,29%) cepat dan tidak berbelit-belit sebanyak (31 responden atau 55,35%), prosedurnya mudah dipahami sebanyak (10 responden atau 17,85%), dan selebihnya beralasan pelayanannya sederhana yaitu sebanyak (7 orang atau 12,5%).

**Tabel 4.31**  
**Alasan Responden Tentang Prosedur Pelayanan yang Menyatakan Kurang Mudah**  
**n=4**

Alasan Responden	f	%
Prosedurnya sukar untuk dipenuhi	1	25
prosesnya memakan waktu yang cukup lama	3	75

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.31), memperlihatkan bahwa sebanyak 4 responden memberikan pernyataan kurang mudah terhadap prosedur pelayanan. Alasan mereka diantaranya sebanyak 1 orang responden atau 25% beralasan prosedurnya sukar untuk dipenuhi dan sebanyak 3 orang responden dengan persentase 75% menilai prosesnya memakan waktu yang cukup lama.

**Tabel 4.32**  
**Pernyataan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan**  
**(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat sesuai	4	11	44	18,33	$177/60 = 2,95$ Rerata Skor Sedang
Sesuai	3	39	117	65	
Kurang sesuai	2	6	12	10	
Tidak sesuai	1	4	4	6,67	
Jumlah		60	177	100	

*Sumber: Data Primer, 2009*

Berdasarkan (tabel 4.32), penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan, dimana yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Adapun persyaratan yang wajib dipenuhi untuk mendapatkan Surat Izin Tempat Usaha (SIUP), adalah sebagai berikut:

A. Perusahaan Kecil (UD)

1. Foto copy surat izin tempat usaha 1 lbr
2. Foto copy nomor pokok wajib pajak (NPWP) 1 lbr
3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 1 lbr
4. Pas photo 3x4 cm, 3 lbr
5. Map 1 buah (biru)

B. Perusahaan Menengah ( Cv, Koperasi, Yayasan )

1. Foto copy surat izin tempat usaha 1 lbr
2. Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak ( NPWP ) 1 lbr
3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 1 lbr
4. Pas photo 3x4 cm, 3 lbr
5. Map 1 buah (biru)
6. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan

C. Perusahaan Besar atau Perseroan Terbatas ( PT )

1. Foto copy surat izin tempat usaha 1 lbr
2. Foto copy nomor pokok wajib pajak (NPWP) 1 lbr
3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 1 lbr
4. Pas photo 3x4 cm, 3 lbr
5. Map 1 buah (biru)
6. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan
7. SK. Menteri Kehakiman sesuai Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas ( bagi perusahaan yang telah memperoleh SK Menteri Kehakiman )
8. Surat Keterangan dari Notaris bagi yang belum memperoleh SK Pengesahan Badan Hukum

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan berada pada interval 2,95 dengan rerata skor sedang yang berarti sudah baik. Tidak semua responden menilai setuju terhadap persyaratan pelayanan, sebab hanya sebanyak 11 (18,33%) responden yang memberikan jawaban "sangat sesuai" dan sebanyak 39 (65%) responden menilai "sesuai" terhadap persyaratan pelayanan dan sisanya menilai tidak setuju, masing-masing "kurang sesuai" sebanyak 6 responden dan 4 responden menilai "tidak sesuai".

Dari hasil wawancara yang dilakukan sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, ternyata tidak sepenuhnya sesuai dengan kenyataan.

Berdasarkan tabel diatas, Kebanyakan dari mereka beralasan bahwa persyaratannya masih sukar untuk dipenuhi dan prosesnya memakan waktu yang cukup lama, seperti Surat Izin Tempat Usaha yang mereka harus sertakan apa bila mereka ingin mengurus SIUP, Nomor Pokok Wajib Pajak yang harus mereka miliki apabila ingin mendapatkan surat izin usaha perdagangan. Selain itu Untuk Perusahaan yang berbentuk PT mereka mengaku cukup kesulitan untuk mendapatkan surat Keterangan dari Notaris bagi yang belum memperoleh SK Pengesahan Badan Hukum, sehingga usaha untuk segera memperoleh SIUP jadi terhambat.

**Tabel 4.33**  
**Alasan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan yang**  
**Menyatakan Sangat Sesuai dan Sesuai**  
**n=50**

Alasan Responden	f	%
Sudah jelas dan Mudah dipahami	12	24
Masuk akal dan sesuai dengan jenis perizinannya	38	76

*Sumber: Data Primer, 2009*

Pada (Tabel 4.33) adalah alasan responden terhadap persyaratan pelayanan yang dinilai sangat mudah dan mudah adalah sebanyak 50 responden. Masing-masing (12 responden atau 24%) beralasan bahwa persyaratan sudah jelas dan mudah dipahami, sisanya yaitu (38 responden atau 76%) beralasan bahwa persyaratan yang diajukan masuk akal dan sesuai dengan jenis perizinannya.

**Tabel 4.34**  
**Alasan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan**  
**Yang Menyatakan Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai**  
**n=10**

Alasan Responden	f	%
Persyaratannya sukar untuk dipenuhi	6	60
Persyaratannya memakan waktu yang lama	4	40

*Sumber: Data Primer, 2009*

Dari hasil wawancara yang dilakukan sebagaimana yang telah dikemukakan dibawah ini, ternyata tidak sepenuhnya sesuai dengan kenyataan. Berdasarkan (tabel 4.34), dapat diketahui bahwa sebanyak 10 responden menyatakan kurang sesuai dan tidak sesuai terhadap kemudahan persyaratan pelayanan. Masing-masing (6 responden atau 60%) menilai kalau persyaratannya masi sukar untuk dipenuhi dan sebanyak (4 orang atau 40%) menilai persyaratannya memakan waktu yang lama. Alasan mereka adalah karena persyaratannya masih sukar untuk dipenuhi dan prosesnya memakan waktu yang cukup lama, seperti Surat Izin Tempat Usaha apa bila mereka ingin mengurus SIUP, Nomor Pokok Wajib Pajak yang harus mereka miliki apabila ingin mendapatkan surat izin usaha perdagangan, selain itu Untuk Perusahaan yang berbentuk PT mereka mengaku cukup kesulitan untuk mendapatkan surat Keterangan dari Notaris bagi yang belum memperoleh SK Pengesahan Badan Hukum, sehingga usaha untuk segera memperoleh SIUP jad terhambat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bidang Kesra bagian perizinan, beliau mengatakan bahwa:

"Untuk prasyarat yang ditentukan yang bisa dilihat pada masing-masing loket sudah jelas, karna kami selaku aparat senantiasa tunduk pada aturan yang diberikan pada UPTP ,menjalankan tugas sesuai aturan adalah tugas kami khusus pada bidang masing-masing yang ditetapkan oleh Bupati selaku Pemerintah Kabupaten Bone" kami hanya bawahan jadi harus patuh pada atasan. (*Wawancara tanggal 10 Maret 2009*)

Tabel 4.35

**Pernyataan Responden Tentang Informasi Pelayanan**

(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Selalu tersedia	4	25	100	41,67	203/60= 3,38 Rerata skor tinggi
Tersedia	3	33	99	55	
Kurang tersedia	2	2	4	3,33	
Tidak tersedia	1	0	0	0	
Jumlah		60	203	100	

Sumber: Data Primer, 2009

Pada (tabel 4.35), memperlihatkan pernyataan responden mengenai kejelasan petugas pelayanan yang berada pada interval 3,38 yang berarti rerata skornya (sangat baik atau tinggi). Informasi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tersedianya informasi pelayanan berupa papan informasi dan prasarana lain yang menunjang, agar penerima pelayanan

lebih mengerti dan memahami tentang prosedur dan tatacara pelayanan yang akan ditempuh untuk mendapatkan jasa pelayanan yang di berikan. Pernyataan tertinggi berada pada pernyataan "tersedia" adalah sebanyak 33 (55%) dan pernyataan terendah berada pada pernyataan "tidak tersedia" sebanyak 0 (0%) . Sisanya sebanyak 25 responden menyatakan sangat tersedia dan hanya 2 responden menyatakan kurang tersedia terhadap informasi pelayanan.

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan, terdapat suatu papan pemberitahuan dan beberapa brosur disediakan guna memudahkan masyarakat untuk mengetahui berbagai prasyarat yang harus dipenuhi untuk setiap pengurusan perizinan, termasuk di dalamnya adalah SIUP, yang disertai dengan kejelasan mengenai standar waktu dan besarnya biaya yang diperlukan.

Menurut Kepala Bidang Tata Usaha UPTP:

"Untuk Informasi pelayanan masyarakat tidak perlu bertanya-tanya lagi karna pihak kami sudah menyiapkan ruang informasi bagi para masyarakat yang ingin memohon dan mereka bisa langsung melihat sendiri dipapan yang tersedia baik ruang masuk maupun ditempat loket yang mereka datangi". (*Wawancara tanggal 02 Maret 2008*)

Tabel 4.36  
**Alasan Responden Tentang Informasi Pelayanan yang Menyatakan  
 Selalu Tersedia dan Tersedia**  
 n=58

Alasan Responden	f	%
Tidak memberikan alasan	16	27,59
Pada setiap loket pelayanan terdapat jenis izin dan biaya yang dikenakan	33	56,90
Informasi pelayanannya tertera pada ruangan	9	15,51

*Sumber: Data Primer, 2009*

Selanjutnya pada (tabel 4.36) mengenai alasan responden terhadap informasi pelayanan yang menyatakan selalu tersedia dan tersedia yaitu sebanyak 58 responden. Masing-masing (16 orang atau 27,59%) tidak memberikan alasan mengapa mereka menjawab selalu tersedia dan tersedia, (33 orang atau 56,90%) beralasan karena pada setiap loket pelayanan terdapat jenis perizinan dan biaya yang dikenakan. dan (9 orang responden atau 15,51%) beralasan karena informasi pelayanan tertera diruangan pelayanan. Selebihnya sebanyak 2 responden yang tidak memberi alasan mengapa mereka menyatakan tidak setuju dengan informasi pelayanan pada Unit Pelayanan.

**Tabel 4.37**  
**Pernyataan Responden Tentang Ketersediaan Sarana Pelayanan**  
**(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Selalu tersedia	4	19	76	31,67	196/60= 3,26 Rerata skor tinggi
Tersedia	3	38	114	63,33	
Kurang tersedi	2	3	6	5	
Tidak tersedia	1	0	0	0	
Jumlah		60	196	100	

*Sumber: Data Primer, 2009*

Selanjutnya pada (tabel 4.37) memperlihatkan penilaian responden terhadap sarana pelayanan berada pada interval 3,26 yang berarti sangat baik dengan rerata skor (tinggi). Perlu diketahui yang dimaksud dengan peralatan penunjang disini adalah fasilitas yang digunakan demi kelancaran proses pelayanan seperti gedung hingga alat tulis kantor lainnya. Hasilnya hampir seluruh responden memberikan pernyataan setuju yaitu (19 responden) menilai "selalu tersedia" dan 38 (63,33%) responden menyatakan "tersedia". Sisanya 3 (5% responden) menilai kurang tersedia dan tak seorangpun responden yang menilainya "tidak tersedia".

**Tabel 4.38**  
**Alasan Responden Tentang Ketersediaan**  
**Sarana Pelayanan yang Menyatakan selalu tersedia dan tersedia**  
**n=57**

Alasan Responden	f	%
Tempatnya terdapat ruang informasi	7	12,29
Komputer tersedia disetiap loket	29	50,88
Terdapat ruang tunggu yang bersih	21	36,84

*Sumber: Data Primer, 2009*

Selanjutnya pada (tabel 4.38), sebanyak (7 responden atau 12,29%) beralasan bahwa tempatnya terdapat ruang informasi, dan sebanyak 29 orang atau 50,88% beralasan bahwa komputer tersedia di setiap loket, dan sebanyak (21 responden atau 36,84) terdapat ruang tunggu yang bersih. Dengan jumlah keseluruhan sebanyak 57 responden .

Selebihnya responden yang menyatakan kurang setuju terhadap sarana pelayanan yang ada pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan sebanyak 3 responden, mereka beralasan bahwa fasilitas seperti komputer nampak masih perlu di tambah mengingat banyaknya jenis perizinan yang di kelola oleh UPTP Kabupaten Bone.

**Tabel 4.39**  
**Pernyataan Responden Tentang Kenyamanan Pelayanan**  
**(Klasifikasi Model Pernyataan Skala Penilaian/ Rating Skala/Tertutup)**

Pernyataan	i	f	f.i	(%)	Nilai rata-rata $\frac{\sum f.i}{n}$
Sangat nyaman	4	45	180	75	223/60= 3,71 Rerata skor tinggi
Nyaman	3	13	39	21,67	
Kurang nyaman	2	2	4	3,33	
Tidak nyaman	1	0	0	0	
Jumlah		60	223	100	

*Sumber: Data Primer, 2009*

Tabel (4.39) memperlihatkan penilaian responden tentang kenyamanan pelayanan yang hasilnya berada pada interval 3,71 yang berarti sangat baik atau berada pada rerata skor (tinggi). Hampir seluruh responden memberikan pernyataan setuju yaitu sebanyak (45 responden atau 75%) menilai sangat nyaman dan (13 responden atau 21,67%) menilainya nyaman. Sisanya sebanyak (2 responden) menilainya "kurang nyaman" dan tak seorangpun menilainya "tidak nyaman". Sehingga rata-rata yang diperoleh adalah 3,71 yang berarti sangat efektif, dengan kata lain masyarakat sudah cukup puas dengan kenyamanan pelayanan pada lingkungan UPTP.

**Tabel 4.40**  
**Alasan Responden Tentang Kenyamanan Pelayanan yang**  
**Menyatakan Sangat Nyaman dan Nyaman**  
**n=58**

Alasan Responden	f	%
Tidak memberikan alasan	7	12,06
Fasilitasnya cukup lengkap dan memadai	36	62,06
Ruangannya sejuk, bersih, dan rapi	15	25,87

*Sumber: Data Primer, 2009*

Selanjutnya pada (tabel 4.40), yaitu sebanyak 58 responden menyatakan sangat nyaman dan nyaman terhadap kenyamanan pelayanan pada UPTP. Masing-masing sebanyak (7 orang responden atau 12,06%) yang tidak memberi alasan mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan, dan (36 responden atau 62,06%) beralasan bahwa fasilitasnya sudah cukup lengkap dan memadai, serta sebanyak (15 orang responden atau 25,87%) beralasan bahwa ruangnya sejuk, bersih, dan rapi. Ini berarti UPTP dalam hal kenyamanan pelayanan sudah dirasa sangat baik oleh masyarakat dengan melihat hasil penilaian responden mengenai kenyamanan pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan kabupaten Bone.

Responden yang menyatakan kurang nyaman terhadap kenyamanan pelayanan yang ada pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan berjumlah 2 responden, mereka beralasan bahwa fasilitas seperti komputer tidak

masih perlu di tambah mengingat banyaknya jenis perizinan yang di kelola oleh UPTP Kabupaten Bone.

Dari berbagai pernyataan responden diatas maka dapat di simpulkan hasil rekapitulasi penilaian responden;

**Tabel 4.41**  
**Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden**

Dimensi (Indikator)	Unsur Indikator	Interval
<b>Waktu</b>	<b>Kepastian jadwal pelayanan</b>	<b>3,08</b>
	<b>Kecepatan Pelayanan</b>	<b>3,06</b>
<b>Biaya</b>	<b>Kewajaran pengenaan biaya pelayanan</b>	<b>3,43</b>
	<b>Kepastian biaya pelayanan</b>	<b>3,47</b>
<b>Moral</b>	<b>Kedisiplinan petugas</b>	<b>3,33</b>
	<b>Tanggung jawab petugas</b>	<b>3,27</b>
	<b>Kemampuan petugas</b>	<b>3,4</b>
	<b>Keadilan petugas</b>	<b>3,59</b>
	<b>Kesopanan dan keramahan petugas</b>	<b>3,28</b>
<b>Kualitas</b>	<b>Prosedur pelayanan</b>	<b>3,31</b>
	<b>Persyaratan pelayanan</b>	<b>2,95</b>
	<b>Informasi pelayanan</b>	<b>3,38</b>
	<b>sarana pelayanan</b>	<b>3,26</b>
	<b>Kenyamanan pelayanan</b>	<b>3,71</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2009*

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,08 \times 0,071) + (3,06 \times 0,071) + (3,43 \times 0,071) + (3,47 \times 0,071) + (3,33 \times 0,071) + (3,27 \times 0,071) + (3,4 \times 0,071) + (3,59 \times 0,071) + (3,28 \times 0,071) + (3,31 \times 0,071) + (2,95 \times 0,071) + (3,38 \times 0,071) + (3,26 \times 0,071) + (3,71 \times 0,071)$$

= **Nilai Indeks adalah= 2,81**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $2,81 \times 25 = 70,25$
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

#### **4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SIUP pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone**

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah di daerah manapun pasti menemukan banyak masalah dan hambatan, tak terkecuali petugas yang bertugas pada UPTP Kabupaten Bone. Namun, ada beberapa hal yang mempengaruhi sehingga penyelenggaraan pelayanan perizinan pada Unit tersebut dapat berjalan dengan Sangat baik, antara lain sebagai berikut:

1. Berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan masyarakat pemohon

Kebutuhan masyarakat pemohon merupakan hal utama yang harus dipertimbangkan dalam pendirian suatu Unit Pelayanan Terpadu (UPT) seperti halnya Kantor UPTP-Sintap Kabupaten Bone. Keinginan masyarakat pemohon untuk layanan yang mudah, cepat, dan murah menjadi tujuan utama dalam pendirian maupun pengembangan suatu Unit Pelayanan Perizinan Kabupaten Bone. Pelaku usaha membutuhkan kepastian dan legalitas hukum atas usaha yang dijalankannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk itu, para pelaku usaha ini membutuhkan izin usaha, antara lain dalam bentuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Melalui Unit UPTP ini, pengurusan administrasi perizinan usaha menjadi murah, cepat dan tepat. Hal ini membuat pelaku usaha terhindar dari pungutan liar yang biasanya terjadi pada saat pengurusan izin. Dengan demikian, mereka dapat berusaha dengan tenang dan tanpa gangguan dari orang lain.

Melalui berbagai kemudahan dan kecepatan pelayanan serta biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat terutama para pengusaha untuk memperoleh perizinan usaha, Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone berpotensi mengembangkan iklim investasi yang baik. Cara ini mempermudah banyak perusahaan yang bergerak di sektor informal menjadi usaha formal dengan dasar hukum yang jelas. Secara tidak langsung, kemudahan pelayanan perizinan juga berdampak positif terhadap pendapatan daerah. Meningkatnya jumlah formalisasi usaha serta munculnya kegiatan investasi baru di daerah akan meningkatkan pendapatan daerah melalui mekanisme pajak dan retribusi. Artinya, Unit UPTP mempermudah usaha untuk mengembangkan diri, dan ketika usaha ini berkembang, maka pelaku usaha akan mampu membayar pajak sesuai ketentuan yang ada.

## 2. Satu tempat

Saat mengurus perizinan, masyarakat hendaknya hanya perlu berhubungan dengan satu pihak dalam satu tempat. Di tempat inilah pemohon akan menyerahkan berkas dan menerima dokumen perizinan yang dimohon. Artinya, pemohon hanya perlu membawa berkas persyaratan yang diperlukan ke Unit Pelayanan Perizinan Kabupaten Bone, membayar retribusi dengan menggunakan media Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), kemudian mengambil surat izin yang telah

diterbitkan. Adapun berkas perizinan disampaikan oleh petugas penghubung kepada dinas teknis dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Penanaman Modal Daerah guna dilakukan tinjauan lapangan dan penandatanganan persetujuan penerbitan perizinan. Adanya model pengurusan surat izin pada satu tempat seperti ini mampu meningkatkan daya tarik masyarakat pemohon untuk mengurus surat izinnya sendiri tanpa menggunakan jasa pihak ketiga (calo).

### 3. Transparan dan informatif

Transparan dalam arti bahwa semua urusan yang berkaitan dengan proses pelayanan bersifat terbuka, informasi tersedia dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Informatif dalam arti bahwa segala informasi yang tersedia memberi penjelasan yang lengkap dan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

### 4. Efisien

Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan ini hanyalah yang memiliki keterkaitan langsung dan signifikan terhadap perizinan yang dimohon. Misalnya persyaratan yang harus dipenuhi atau petugas yang melayani memiliki potensi atau keahlian dalam izin tersebut. Selain itu, untuk mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan (pengaduan kembali), untuk itu dalam proses pelayanan masyarakat yang

bersangkutan mensyaratkan sejumlah kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.

#### 5. Tanggung jawab Petugas Pelayanan

Adanya kejelasan pihak-pihak yang memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan sebagai bentuk tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab mengacu pada hati nurani/ pribadi seseorang yang menggambarkan suatu tanggung jawab mengenai diri dan lingkungannya. Menurut masyarakat pemohon, petugas pelayanan yang ada pada Unit Pelayanan Perizinan Kabupaten Bone sudah melaksanakan kewajibannya dengan baik sebagai pelayan masyarakat.

Tanggung jawab ini juga ditunjukkan dengan pelaksanaan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin. Menurut salah seorang petugas pelayanan, di dalam keseharian mereka tidak terlepas dari pemahaman dan suatu tekad yang bulat untuk menyelesaikan setiap permohonan izin masyarakat dengan baik dan konsisten. Faktor inilah yang menjadi pendorong untuk menyelesaikan setiap keinginan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Setiap petugas memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar sehingga baik petugas pelayanan maupun masyarakat pemohon dapat dengan mudah mengetahui adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar.

## 6. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya yang membantu melakukan dan menyelesaikan serta memperlancar proses pelayanan, seperti gedung hingga alat tulis kantor lainnya. Sarana pelayanan yang memadai akan sangat menentukan hasil pelayanan agar lebih maksimal. Tersedianya peralatan kerja dan sarana pendukung yang memadai.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab IV telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone. Disamping itu pula, dikemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada UPTP Kabupaten Bone. Dalam Bab V ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan serta saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.

#### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan (UPTP) Kabupaten Bone, adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan SIUP merupakan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang telah ditetapkan, guna memenuhi segala hal yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini sudah mampu dicapai oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone melalui metode Sistem Satu Atapnya, yang diukur melalui 4 indikator/ dimensi dan 14 unsur pelayanan yang terkandung didalamnya yang digunakan untuk

mengukur tingkat efektivitasnya, diperoleh pencapaian IKM rata-rata 2,81 yang berarti baik. Adapun rincian pencapaian hasil tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat dalam dimensi waktu sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat pencapaian skor, yakni kepastian jadwal pelayanan (3,08) dan kecepatan pelayanan (3,06). Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas tidak mengulur-ulur waktu dalam bekerja sehingga perizinan dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan.
- b. Pengenaan biaya/ tarif yang diberlakukan cukup ekonomis, yaitu dengan pencapaian skor 3,43 untuk kewajaran biaya pelayanan dan 3,47 untuk kepastian biaya pelayanan. Hal ini juga didukung oleh diberlakukannya Perda Kabupaten Bone Nomor 5 Tahun 2004 yang menetapkan retribusi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Sebagian besar responden menyatakan bahwa penetapan retribusi tersebut cukup sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Secara umum, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, keadilan, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik atau tinggi, yaitu dengan pencapaian skor rata-rata (3,2)

- d. Mengenai kualitas pelayanan juga sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan pencapaian skor yang sangat baik atau tinggi, yaitu prosedur pelayanan (3,31), persyaratan pelayanan (2,95), informasi pelayanan (3,38), sarana pelayanan (3,26), dan keamanan pelayanan (3,71). Skor rata-rata yang dicapai dalam dimensi kualitas adalah 3,4.
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada UPTP Kabupaten Bone antara lain adalah berorientasi kepada kebutuhan dan berusaha memberikan kepuasan kepada masyarakat pemohon, satu tempat sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinannya, petugas yang transparan dan informatif, efisien, adanya faktor kesadaran akan tanggung jawab yang mana sebagian besar petugas pelayanan sudah memahami akan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat, serta kelengkapan sarana pelayanan.

## 5.2. Saran

Untuk perbaikan dan penyempurnaan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pihak penyelenggara dalam hal ini adalah pihak UPTP-Sintap, saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yaitu:

1. Memberikan pelayanan yang profesional dan memuaskan masyarakat adalah kewajiban bagi pihak yang memberikan pelayanan, tak terkecuali petugas UPTP-Sintap Kabupaten Bone, sehingga diharapkan untuk terus menjaga dan meningkatkan efektivitas pemberian layanannya dalam dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas. Penyelenggaraan pemerintahan yang berhasil adalah diukur dari kepuasan masyarakat terhadap hasil/ produk layanan, meskipun ini bisa dibilang relatif, namun kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara adalah semaksimal mungkin untuk mampu mewujudkannya.
2. Pelayanan prima atau pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang sangat diinginkan oleh seluruh masyarakat sehingga perlu mendapatkan perhatian yang lebih di kalangan penyelenggara pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Elhaitammy, 1990, *Penyelenggaraan pelayanan publik dan Pelayanan prima (service excellent.)*, Bandung: Arfian.
- Gie, The Liang, 1987, *Pelayanan publik dan Teori Efektifitas*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hanif Al Fatta, 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi: Keunggulan Bersaing Perusahaan & Organisas Modern*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andy.
- Hartono, Jogiyanto 1999, *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Jogiyanto, H.M, 2000, *Analisis dan Disain Sistem informasi: Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Lubis, S.B Husaeni. 1987. *Teori Organisasi (suatu pendekatan makro)*. UI. Jakarta.
- Martani dan Lubis, 1997. *Teori-Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Moenir, A. S., Haji. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cet. Ke- 7. Jakarta: Bumi Aksara.
- Plimirma. 2007. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.
- Sarundajang, 1999, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Siagian, Sondang, 1986. *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Usman, Hidayat, Purnomo Setiady Akbar, 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Cet. Ke-4. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

## **Peraturan-peraturan:**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1.

Instruksi Presiden Nomor I /1995 tentang Peningkatan kualitas Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (iKM).

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Tehnis Daerah Kabupaten Bone.

Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 5 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Usaha Perindustrian Perdagangan Dan Pertambangan

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap Kabupaten Bone.

Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

**Sumber lain:**

[www. Ekonomi.bone.go.id](http://www.Ekonomi.bone.go.id)

[www. bone.go.id](http://www. bone.go.id)

[www.depdagri.go.id/file\\_profil\\_uk/Permen-No.24-2006.doc.](http://www.depdagri.go.id/file_profil_uk/Permen-No.24-2006.doc)

[www.menpan.go.id\\_uk/Kep.M.Pan-25-2004.doc.](http://www.menpan.go.id_uk/Kep.M.Pan-25-2004.doc)

[www.jawapos.co.id](http://www.jawapos.co.id)

[hukum.unsrat.ac.id/men/mendagri\\_6\\_2007.pdf.](http://hukum.unsrat.ac.id/men/mendagri_6_2007.pdf)

**SURVEI TENTANG TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN PADA UNIT PELAYANAN  
TERPADU PERIZINAN KABUPATEN BONE**

**KATA PENGANTAR**

Saya adalah mahasiswa FISIP Unhas yang saat ini sedang melaksanakan survey tentang Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Bone

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai bahan penyusunan skripsi S-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Semua informasi yang diberikan kepada kami akan dirahasiakan dan nama Ibu/Bapak tidak akan tercantum dalam kuesioner. Berikanlah jawaban yang sejujur-jujurnya. Keberhasilan penelitian ini tergantung pada kerjasama Bapak/Ibu.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Umur responden : .....(thun)

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan terakhir : .....

**PERTANYAAN**

**A. Dimensi Waktu**

1. Berapa lama waktu Bapak/ibu menunggu untuk mendapatkan pelayanan pada UPTP?

- a. < 30 menit
- b. 30 menit- 1 jam
- c. 1 jam
- d. > 1 jam

2. Berapa lama waktu yang diberikan kepada Bapak/ibu hingga penerbitan SIUP selesai?

- a. 1 hari
- b. 2 hari
- c. 3 hari
- d. Lebih dari 3 hari

3. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kepastian jadwal pelayanan pada UPTP?

- a. Sangat sesuai

- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai

Alasan :

.....  
.....  
.....

4. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kecepatan pelayanan di Kantor UPTP?

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Kurang cepat
- d. Tidak cepat

Alasan :

.....  
.....  
.....

**B. Dimensi Biaya**

5. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kewajaran biaya pelayanan pada UPTP?

- a. Sangat wajar
- b. Wajar
- c. Kurang wajar
- d. Tidak wajar

Alasan :

.....  
.....  
.....

6. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan)?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai

Alasan :

.....  
.....  
.....

**C. Dimensi Moral**

7. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat disiplin
- b. Disiplin
- c. Kurang disiplin
- d. Tidak disiplin

Alasan :  
.....  
.....

Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat bertanggung jawab
- b. Bertanggung jawab
- c. Kurang bertanggung jawab
- d. Tidak bertanggung jawab

Alasan :  
.....  
.....

Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kemampuan petugas/staf dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat mampu
- b. Mampu
- c. Kurang mampu
- d. Tidak mampu

Alasan :  
.....  
.....

Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat adil
- b. Adil
- c. Kurang adil
- d. Tidak adil

Alasan :  
.....  
.....

Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat sopan dan ramah
- b. Sopan dan ramah
- c. Kurang sopan dan ramah
- d. Tidak sopan dan ramah

Alasan :  
.....  
.....

#### Dimensi Kualitas

Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan pada UPTP?

- a. Sangat mudah
- b. Mudah
- c. Kurang mudah
- d. Tidak mudah

Alasan :  
.....  
.....

13. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai

Alasan :  
.....  
.....

14. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang ketersediaan informasi pelayanan pada UPTP?

- a. Selalu tersedia
- b. Tersedia
- c. Kurang tersedia
- d. Tidak tersedia

Alasan :  
.....  
.....

15. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang ketersediaan sarana pelayanan pada UPTP?

- a. Selalu tersedia
- b. Tersedia
- c. Kurang tersedia
- d. Tidak tersedia

Alasan :  
.....  
.....

16. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kenyamanan pelayanan pada UPTP?

- a. Sangat nyaman
- b. Nyaman
- c. Kurang nyaman
- d. Tidak nyaman

Alasan :  
.....  
.....

*Terima kasih atas kesediaan Bapak/ibu meluangkan waktunya untuk berbincang-bincang dengan kami untuk memberikan Informasinya, dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin.*

## BUKU KODE

### Karakteristik Responden

No. Pertyn	Nomor Variabel	Keterangan	Jumlah Responden
1a	V1	Distribusi responden menurut usia: a. < 30 tahun b. 31-40 tahun c. 41-50 tahun d. > 51 tahun	15 20 17 8
1b	V2	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin: a. Laki-laki b. Perempuan	43 17
1c	V3	Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan: a. Strata I b. Strata II c. Diploma III d. SLTA e. SMP	10 6 8 22 14

### Efektivitas Pelayanan dalam Dimensi Waktu

No. Pertyn	Nomor Variabel	PERTANYAAN	Kode
2a	V4	Pernyataan responden tentang lama waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan: a. < 30 menit b. 30menit – < 1 jam c. 1 jam d. > 1 jam	4 3 2 1

2b	V5	<p>Pernyataan responden tentang lama waktu menunggu hingga penerbitan SIUP selesai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 hari</li> <li>b. 2 hari</li> <li>c. 3 hari</li> <li>d. lebih dari 3 hari</li> </ul>	<p>4 3 2 1</p>
2c	V6	<p>Pernyataan responden tentang <b>kepastian jadwal pelayanan</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat sesuai</li> <li>b. Sesuai</li> <li>c. Kurang sesuai</li> <li>d. Tidak sesuai</li> </ul>	<p>4 3 2 1</p>
2d	V7	<p>Alasan responden tentang kepastian jadwal pelayanan yang dinilai sangat sesuai</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak memberikan alasan</li> <li>b. Tidak mengulur waktu</li> <li>c. Kesadaran petugas sangat tinggi</li> </ul>	
2e	V8	<p>Alasan responden tentang kepastian jadwal pelayanan yang dinilai sesuai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak relevan</li> <li>b. Petugas tidak mengulur waktu</li> <li>c. Petugas memiliki rasa tanggung jawab</li> </ul>	
2f	V9	<p>Alasan responden tentang kepastian jadwal pelayanan yang dinilai kurang tepat waktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak memberikan alasan</li> <li>b. Petugas kadang tidak standby dalam melayani.</li> </ul>	
3a	V10	<p>Pernyataan responden tentang <b>kecepatan pelayanan</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat cepat</li> <li>b. Cepat</li> <li>c. Kurang cepat</li> <li>d. Tidak cepat</li> </ul>	<p>4 3 2 1</p>

3b	V11	Alasan responden tentang kecepatan pelayanan yang dinilai sangat cepat: a. Masyarakat tidak perlu terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. b. Prosedurnya mudah dipahami dan sangat jelas.	
3c	V12	Alasan responden tentang kecepatan pelayanan yang dinilai cepat: a. Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan b. Petugas memiliki rasa tanggung jawab	
3d	V13	Alasan responden tentang kecepatan pelayanan yang dinilai kurang cepat: a. Masyarakat dibiarkan terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan b. Petugas tidak memiliki rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya	

#### Efektivitas Pelayanan dalam Dimensi Biaya

No. pertyn	Variabel	PERTANYAAN	Kode
4a	V14	Pernyataan responden tentang <u>kewajaran pengenaan biaya pelayanan</u> : a. Sangat wajar b. Wajar c. Kurang wajar d. Tidak wajar	4 3 2 1
4b	V15	Alasan responden tentang kewajaran pengenaan biaya pelayanan yang dinilai sangat wajar: a. Tidak memberi alasan b. Terjangkau oleh masyarakat c. Tidak ada biaya tambahan	

4c	V16	Alasan responden tentang kewajaran pengenaan biaya pelayanan yang dinilai wajar: a. Tidak memberi alasan b. Bisa dipercaya c. Terjangkau oleh masyarakat d. Tidak ada biaya tambahan	
5a	V17	Pernyataan responden tentang <u>kepastian biaya pelayanan</u> : a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
5b	V18	Alasan responden tentang kepastian biaya pelayanan yang dinilai sangat sesuai dengan standar pelayanan prima: a. Tidak ada biaya tambahan b. Biaya sudah tertera pada masing-masing surat izin yang dikeluarkan oleh UPTP	
5c	V19	Alasan responden tentang kepastian biaya pelayanan yang dinilai sesuai dengan standar pelayanan: a. Tidak ada biaya tambahan b. Sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan c. Biaya sudah tertera pada masing-masing surat izin yang dikeluarkan oleh UPTP	

### Efektivitas Pelayanan dalam Dimensi Moral

No. Pertyn	Variabel	PERTANYAAN	Kode
6a	V20	Penilaian responden tentang <u>kedisiplinan petugas pelayanan</u> : a. Sangat disiplin b. Disiplin c. Kurang disiplin d. Tidak disiplin	4 3 2 1

6b	V21	<p>Alasan responden tentang kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai sangat disiplin:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas selalu ada saat di butuhkan</li> <li>Tidak membeda-bedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lain</li> <li>Petugas taat pada aturan</li> </ol>	
6c	V22	<p>Alasan responden tentang kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai disiplin:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangannya</li> <li>Bersungguh-sungguh dalam bekerja</li> <li>Tidak membeda-bedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lain</li> </ol>	
6d	V23	<p>Alasan responden tentang kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai kurang dan tidak disiplin:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak memberi alasan</li> <li>Petugas kadang tidak ada di loket</li> <li>Petugas kadang tidak memakai baju seragam</li> </ol>	
7a	V24	<p>Pernyataan responden tentang <u>tanggung jawab petugas pelayanan</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat bertanggung jawab</li> <li>Bertanggung jawab</li> <li>Kurang bertanggung jawab</li> <li>Tidak bertanggung jawab</li> </ol>	<p>4 3 2 1</p>
7b	V25	<p>Alasan responden tentang tanggung jawab petugas pelayanan yang dinilai sangat bertanggung jawab:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon</li> <li>Menghormati setiap masyarakat yang datang</li> <li>Sabar dan telaten dalam melayani pemohon</li> <li>Jujur dan dapat dipercaya</li> </ol>	

7c	V26	Alasan responden tentang tanggung jawab petugas pelayanan yang dinilai bertanggung jawab: a. Aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon b. Menghormati setiap masyarakat yang datang c. Sabar dan telaten dalam melayani masyarakat pemohon	
8a	V27	Pernyataan responden tentang <u>kemampuan petugas pelayanan</u> : a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
8b	V28	Alasan responden tentang kemampuan petugas pelayanan yang dinilai sangat mampu: a. Aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh masyarakat pemohon b. Memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pemohon	
9c	V29	Alasan responden tentang kemampuan petugas pelayanan yang dinilai mampu: a. Memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pemohon	
10a	V30	Pernyataan responden tentang <u>keadilan petugas dalam memberikan pelayanan</u> : a. Sangat adil b. Adil c. Kurang adil d. Tidak adil	4 3 2 1
10b	V31	Penjelasan responden tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai sangat adil: a. Menggunakan sistem antrian	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Tidak membeda bedakan pemohon</li> <li>c. Selalu mengutamakan kepentingan pemohon</li> <li>d. Bersifat terbuka (transparan)</li> </ul>	
10c	V32	<p>Penjelasan responden tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai adil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bersifat terbuka (Transparan)</li> <li>b. Selalu mengutamakan kepentingan pemohon</li> </ul>	
10d	V33	<p>Penjelasan responden tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai kurang adil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon kadang di cuekin oleh petugas</li> <li>b. Pemohon terlalu lama menunggu untuk dilayani</li> </ul>	
11a	V32	<p>Pernyataan responden tentang <u>kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat sopan dan ramah</li> <li>b. Sopan dan ramah</li> <li>c. Kurang sopan dan ramah</li> <li>d. Tidak sopan dan ramah</li> </ul>	<p>4 3 2 1</p>
11b	V33	<p>Alasan responden tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai sangat sopan dan ramah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak memberi alasan</li> <li>b. Menghormati dan menghargai setiap pemohon</li> <li>c. Sabar dan dalam melayani pemohon</li> <li>d. Bersikap bersahabat, ramah dan sopan</li> </ul>	
11c	V34	<p>Alasan responden tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai sopan dan ramah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menghormati dan menghargai setiap</li> </ul>	

		masyarakat pemohon b. Bersikap bersahabat, ramah dan sopan	
11d	V35	Alasan responden tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai kurang sopan dan ramah: a. Tidak memberi alasan b. Pemohon kadang dicuekin oleh petugas	

### Efektivitas Pelayanan dalam Dimensi Kualitas

12a	V36	Pernyataan responden tentang <u>prosedur pelayanan</u> : a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
12b	V37	Alasan responden tentang prosedur pelayanan yang dinilai sangat mudah: a. Tidak memberi alasan b. Cepat dan tidak berbelit-belit c. Prosedurnya mudah dipahami d. Pelayanannya sederhana	
12c	V38	Alasan responden tentang prosedur pelayanan yang dinilai mudah: a. Cepat dan tidak berbelit-belit b. Pelayanannya sederhana c. Prosedurnya mudah dipahami	
12d	V39	Alasan responden tentang prosedur pelayanan yang dinilai kurang mudah: a. Prosedurnya sukar untuk dipenuhi b. Prosesnya memakan waktu yang lama	

13a	V40	Pernyataan responden tentang <u>persyaratan pelayanan</u> : a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
13b	V41	Alasan responden tentang persyaratan pelayanan yang dinilai sangat sesuai: a. Sudah jelas dan mudah dipahami b. Masuk akal dan sesuai dengan jenis perizinannya	
13c	V42	Alasan responden tentang persyaratan pelayanan yang dinilai sesuai: a. Sudah jelas dan Mudah dipahami b. Masuk akal dan sesuai dengan jenis perizinannya	
13d	V43	Alasan responden tentang persyaratan pelayanan yang dinilai Kurang dan tidak sesuai: c. Persyaratannya sukar dipenuhi d. Percyaratannya memakan waktu yang lama	
14a	V44	Pernyataan responden tentang <u>Informasi pelayanan</u> : a. Sangat jelas b. Jelas c. Kurang jelas d. Tidak jelas	4 3 2 1
14b	V45	Alasan responden tentang informasi pelayanan yang dinilai selalu tersedia: a. Tidak memberikan alasan b. Di setiap loket pelayanan terdapat jenis izin dan biaya yang dikenakan	
14c	V46	Alasan responden tentang informasi pelayanan yang dinilai tersedia: a. Tidak relevan	



		b. Setiap petugas memiliki kartu tanda pengenal	
15a	V47	Pernyataan responden tentang <u>sarana pelayanan</u> : a. Selalu tersedia b. Tersedia c. Kurang tersedia d. Tidak tersedia	4 3 2 1
15b	V48	Alasan responden tentang sarana pelayanan yang dinilai selalu tersedia: a. Tempatnya terdapat ruang informasi b. Komputer tersedia disetiap loket c. Terdapat ruang tunggu yang bersih	
15c	V49	Alasan responden tentang sarana pelayanan yang dinilai tersedia: a. Komputer tersedia disetiap loket b. Terdapat ruang tunggu yang bersih	
15d	V50	Alasan responden tentang sarana pelayanan yang dinilai kurang tersedia: a. Masih kurangnya fasilitas komputer yang memadai	
16a	V51	Pernyataan responden tentang <u>kenyamanan lingkungan pelayanan</u> : a. Sangat nyaman b. Nyaman c. Kurang nyaman d. Tidak nyaman	4 3 2 1
16b	V52	Alasan responden tentang kenyamanan pelayanan yang dinilai sangat nyaman: a. Tidak memberikan alasan b. Fasilitasnya lengkap dan memadai c. Ruangannya sejuk dan rapi	
16c	V53	Alasan responden tentang keamanan pelayanan yang dinilai kurang nyaman: a. Masih kurangnya fasilitas computer yang memadai	

Lampiran Daftar Perusahaan:

DAFTAR NAMA PERUSAHAAN BESAR

No	Nama perusahaan	Alamat Desa/kelurahan	Kecamatan	Jarak ke ibu kota Kecamatan
1	PT. Makora Ponre	Desa Mappesangka	Ponre	Jauh
2	PT. Bosowa Berlian Motor	Jl. Ahmad Yani	T.R. Barat	Dekat
3	PT. Marina Putra Indonesia	Desa Ancu	Kajuara	Jauh
4	PT. Bone Ekspres Mediatama	Jl. Vetran	T. Riattang	Dekat
5	PT. Hasta Prima Karya	Jl. Ahmad Yani	T.R. Barat	Dekat
6	PT. Bukaka Lintastama	Jl. Pelabuhan Bajoe	T.R. Timur	Dekat
7	PT. Kencana Laju Mandiri	Jl. Ahmad Yani	T.R. Barat	Dekat
8	PT. Ridwan Jaya Lestari	Desa Passippo	Palakka	Dekat
9	PT. Anugrah Permata Bumi	Jl. Dr.W. S.Husodo	T.R. Barat	Dekat
10	PT. Mega Indah Sari	Jl.K.H. Agussalim	T.Riattang	Dekat
11	PT. Lompengeng	Kei. Jeppee	T.R. Barat	Dekat
12	PT. Agung Ramadan Jaya	Kel. Bajoe	T.R. Timur	Dekat
13	PT. Desmita Prima	Kel. Palattae	Kahu	Jauh
14	PT. H. Kamaruddin	Desa Arella	Mare	Dekat
15	PT. Alfian	Kel. Palattae	Kahu	Jauh
16	PT. Nusantara Cipta Pratama	Jl. A.Pangeran PR	T. Riattang	Dekat
17	PT. Dua Tujuh	Jl. S. Kapuas	T. Riattang	Dekat
18	PT. Agrojasa	Deasa Mattirowalie	Bontocani	Jauh
19	PT. Mastura Naswa Utama	Desa Pallawa Rukka	Ulaweng	Jauh

Sumber: Buku Register UPTP Kab. Bone, 2008

## DAFTAR NAMA PERUSAHAAN MENENGAH

No	Nama perusahaan	Alamat Desa/keluraha	Kecamatan	Jarak ke ibu kota Kecamatan
1	CV. Jaya Senang	Kel. Bukaka	T. Riattang	Dekat
2	CV. Teluk Bone	Desa Kadai	Mare	Dekat
3	CV. Utama Disel	Desa Pompanua R	Ajanggal	Jauh
4	CV. Mega Cempaka	Kel. Tanabatue	Libureng	Jauh
5	CV. Bone Expres	Kel. Jeppee	T.R. Barat	Dekat
6	CV. Palakka Putra	Kel. Bulu Tempe	T.R. Barat	Dekat
7	CV. Sumber Madu	Desa Masango	Patimpeng	Jauh
8	CV. Hidayat	Desa Cenrana	Kahu	Jauh
9	CV. Rama Motor	Desa Liliawang	Bengo	Jauh
10	CV. A l i f	Desa Patangkai	Lappariaja	Jauh
11	CV. Rezki Dwi Putri	Kel. Palattae	Kahu	Jauh
12	CV. Utama Karya	Desa Selli	Bengo	Jauh
13	CV. Polewali	Jl. Pisang Selatan	T.R. Barat	Dekat
14	CV. Citra Nur	Ds Abbumpungeng	Cina	Dekat
15	CV. Berkat Indah	Desa Lakukang	Lappariaja	Jauh
16	CV. Nadia Cipta	Kel. Mamurungge	T. Riattang	Dekat
17	CV. KN.M	Desa Ulaweng	Ulaweng	Jauh
18	CV. Akbar	Kel. Jeppe	T.R. Barat	Dekat
19	CV. Jaya Rasa	Jl. Beringin	T. Riattang	Dekat
20	CV. Cahaya Purnama	Kec. Pancaitana	Salomekko	Jauh

Sumber: Buku Register UPTP Kab. Bone, 2008

### DAFTAR NAMA PERUSAHAAN KECIL

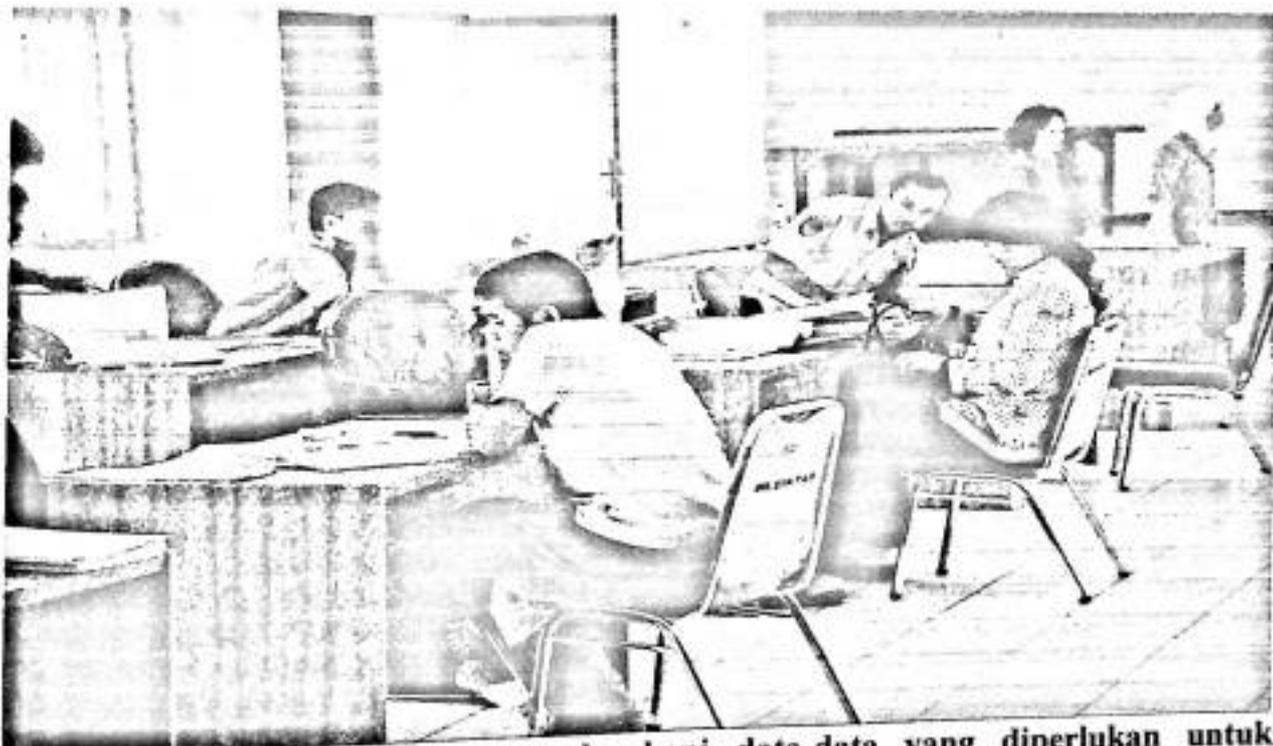
No	Nama perusahaan	Alamat Desa/kelurahan	Kecamatan	Jarak ke ibu kota Kecamatan
1	Usaha H. Sabuni	Watampone	T. Riattang	Dekat
2	UD. Quafira	Kel. Jeppee	T.R. Barat	Dekat
3	UD. Sindo Jaya	Desa Pude	Kajuara	Jauh
4	KSU Amina Jaya	Kel. Tanabatue	Libureng	Jauh
5	Usaha Hikmawati	Ds. Mallimongeng	Salomekko	Jauh
6	Usaha Ramli Dasnial	Desa Tirong	Palakka	Dekat
7	Usaha Reski Jaya	Desa Matajang	Kahu	Jauh
8	Usaha Ansar	Desa Pompanua	Ajangngale	Jauh
9	Rumah Makan Riza	Desa Liliriawang	Bengo	Jauh
10	UD. Tiga Dimensi	Desa Bone	Libureng	Jauh
11	Usaha H. Sukman	Desa Sangempalie	Lappariaja	Jauh
12	Usaha Prodesign	Kel. Watampone	T. Riattang	Dekat
13	Toko Cendekiawan	Desa Tellu Boccoe	Mare	Dekat
14	Usaha H. Seni	Desa Liliriattang	Lappariaja	Jauh
15	Usaha Fauzi	Desa Pompanua	Ajanggale	Jauh
16	Usaha Tarompo	Kel. Tanete	Cina	Dekat
17	Bengkel Amal Jaya	Desa Wanuwawaru	Libureng	Jauh
18	Usaha Iwan Motor	Kel. Wajng Palakka	T.R. Barat	Dekat
19	Usaha H. M. Yusuf	Desa Manurung	Ulaweng	Jauh
20	Usaha Mario Baru	Desa Mario	Mare	Dekat
21	Usaha Cikal Bakal	Desa Sangempalie	Lappariaja	Jauh

Sumber: Buku Register UPTP Kab. Bone, 2008

## LAMPIRAN FOTO KEGIATAN PADA UPTP



Pemohon sedang menunggu penerbitan SKRD, dan salah satu diantaranya sedang duduk mengisi formulir pendaftaran yang diberikan oleh petugas untuk pengurusan SIUP.



Situasi saat pemohon sedang melengkapi data-data yang diperlukan untuk pengurusan surat izin pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan.



**Petugas operator komputer sedang mengimput data surat izin yang masuk pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan.**



**Kondisi ruangan dan masing-masing loket pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone saat istirahat siang**



**Kondisi pekarangan dan tempat parkir pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Bone**



**Sekretaris unit pelayanan sedang menandatangani surat hasil penelitian sekaligus memberikan penilaian kepada peneliti selama berada dilokasi, yang diwakili oleh salah seorang petuas pelayanan UPTP.**

