

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN
PERIZINAN SATU ATAP (SINTAP) DI KOTA PAREPARE
(STUDI TENTANG PELAYANAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA)

Skripsi
Untuk memenuhi sebagian Persyaratan
untuk mencapai derajat Sarjana S-1
Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh
Rismawaty Marwan
E 121 04 024

PERPUSTAKAAN	
Tgl. Terima	
Asal Data	Sas pul
Banyak	1 ek
Harga	10000
No. Inventaris	103
No. Klas	

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2008

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN
PERIZINAN SATU ATAP (SINTAP) DI KOTA PAREPARE
(STUDI TENTANG PELAYANAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Rismawaty Marwan
E 121 04 024

telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi
pada tanggal.....16 MEI.....2008
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui:

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Drs. A. M. Rusli, M. Si.
NIP. 131 961 974

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

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN
PERIZINAN SATU ATAP (SINTAP) DI KOTA PAREPARE
(STUDI TENTANG PELAYANAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA)**








yang dipersiapkan dan disusun oleh
Rismawaty Marwan
E 121 04 024

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 Jumat, tanggal 16 Mei 2008

Menyetujui:

PANITIA UJIAN:

Ketua	: Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MH. (.....)	
Sekretaris	: Drs. A. M. Rusli, M. Si. (.....)	
Anggota	: Dra. Hj. Nurlinah, M. Si. (.....)	
Anggota	: Drs. H. A. Syamsu Alam, M.Si. (.....)	
Anggota	: Dra. Hj. Rabina Yunus, M. Si. (.....)	
Pembimbing I	: Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MH. (.....)	
Pembimbing II	: Drs. A. M. Rusli, M. Si. (.....)	

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, karena berkat taufiq dan kehadiran-Nya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***"Efektivitas Pelayanan Publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare (Studi tentang Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha)"***. Dalam format sederhana, penulis menyusun skripsi ini sebagai karya ilmiah yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada jurusan Ilmu Politik Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan suatu karya ilmiah tidaklah mudah, oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan, saran, serta kritikan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai rintangan, mulai dari pengumpulan literatur, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahap penulisan. Namun dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggung jawab selaku mahasiswa dan juga bantuan dari berbagai pihak, baik material maupun

moril. Olehnya itu dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga buat **Ayahanda H. Marwan Taiyeb** dan **Ibunda Hj. Rusliah Daud** yang tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan materil kepadaku dalam menempuh pendidikan, terlalu banyak budimu untukku, tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima kasih dan sayang ananda. Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya bagimu dan selalu menyapamu dengan Cinta-Nya. Spesial buat adik-adikku: Ismayasari Marwan, Sry Wahyuni Marwan, dan Luqman Marwan yang tersayang yang selalu memberikan dorongan dan karena dengan doa mereka pula sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini, terima kasih.

Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Hasanuddin, Prof. Dr .dr. Idrus, A, Paturusi Sp.B, Sp.B.O.,
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Dr. Dedy Tickson, Ph.D.,
3. Bapak Dr. Armin Arsyad.M.Si selaku Ketua Jurusan dan Dr. Jayadi Nas, S. Sos, M. Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas bimbingan dan nasehatnya yang mendorong kami untuk selalu berusaha menjadi yang terbaik,
4. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Drs. H. A. Syamsu Alam, M.Si.,

5. Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MH. selaku Pembimbing I serta Drs. A. M. Rusli, M.Si. selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini,
6. Segenap dosen pengajar dan staf/ pegawai di lingkungan Fisip Unhas yang pernah memberikan ilmu dan bantuannya kepada penulis,
7. Pemerintah Kota Parepare beserta seluruh masyarakat responden atas waktu dan dukungannya,
8. Teman-teman seperjuanganku dalam Kybernology' 04 Himapem Fisip Unhas: Uche (Cute Zxc), Ulfah Sy (Machex 04), Lindax Abhe, Ulfha Holmes, Riska (Super Star Girl), Evi (Kk Epe), Wita Imut, Suci, The Big Nani, Akbar "Mamax Wildan", Rita, Opick..ck., Cwle, Bola, Abhex Linda, Achil Luthu, Ucup, Rahman, Cedda, Yusran, Enhock, Rizal, Hary, Indra, Fadly, Alwan ,Ojha, Rudini, Lihink, dan Fadhil. Terima kasih atas dorongan, semangat kebersamaan serta persaudaraannya selama ini, *you are my best friends...*
9. Keluarga Besar Himapem dan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,
10. Teman-teman KKN Antara 2007 yang tergabung dalam Ajubissu Crew: K'lllank, Lubis, Awal, Yesti, dan Wiwik,

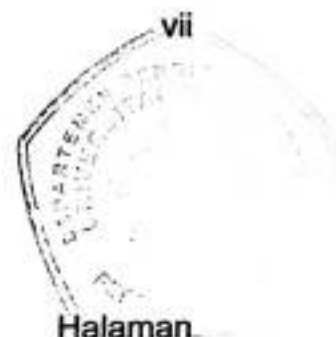
11. Keluarga besar C-17: Evhi, Citra, Mirza, Eky, dan Alim. Terima kasih telah membawa suasana yang ceria dalam rumah sehingga penulis merasa terhibur kala rasa lelah dan jenuh menghampiri,
12. *Special for My Otto: Awaluddin*, seseorang yang telah menjadi kakak, sahabat sekaligus musuhku, orang yang telah mengambil sebagian hatiku. Terima kasih atas segala perhatian, waktu, dan kasih sayangnya untuk selalu menemaniku selama penyusunan skripsi ini.

Demikianlah kata pengantar ini penulis paparkan, seluruhnya penulis serahkan kepada Allah Sang Raja Manusia, untaian doa keselamatan dan kesejahteraan atas mereka yang telah memberikan bantuan kepadaku, karena aku hanyalah insan yang penuh dengan keterbatasan yang hanya mampu mengucapkan "Terima kasih".

Makassar, Mei 2008

Rismawaty Marwan

DAFTAR ISI



HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PENERIMAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Kerangka Konseptual.....	7
1.5. Metode Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1. Pengertian dan Ukuran Efektivitas.....	21
2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.3. Konsep Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) Kota Parepare.....	
2.3.1. Pengertian Sintap.....	30
2.3.2. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Sintap.....	31

2.3.3. Motto, Visi, Misi, Sasaran Mutu, Kebijakan Mutu, serta Janji Pelayanan Sintap Kota Parepare.....	32
2.3.4. Pelayanan Publik dalam Pengurusan SITU melalui Sintap Kota Parepare.....	33
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	
3.1. Keadaan Umum.....	
3.1.1. Keadaan Geografis.....	36
3.1.2. Keadaan Penduduk.....	39
3.1.3. Keadaan Ekonomi.....	41
3.2. Keadaan Pemerintahan dalam Sintap Kota Parepare.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
4.1. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan SITU melalui Sintap Kota Parepare.....	
4.1.1. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Waktu.....	69
4.1.2. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Biaya.....	78
4.1.3. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Moral.....	82
4.1.4. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Kualitas.....	93

4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Pelayanan Publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan

Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare..... 107

BAB V PENUTUP.....

5.1. Kesimpulan..... 112

5.2. Saran..... 114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Jenis Perizinan yang Disatukan dalam Sintap..... 10
Tabel 3.1	Luas Daerah, Penduduk, dan RT Kota Parepare..... 37
Tabel 3.2	Banyaknya Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin..... 39
Tabel 3.3	Banyaknya UKM menurut Sektor dan Kecamatan..... 41
Tabel 3.4	Pertumbuhan Nilai PDRB..... 42
Tabel 3.5	Tingkat Pendidikan Formal Petugas..... 61
Tabel 3.6	Daftar Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan (Sintap) Kota Parepare..... 61
Tabel 3.7	Banyaknya SIUP/ SITU yang Diterbitkan menurut Golongan Usaha..... 66
Tabel 4.1	Penilaian Responden terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan..... 69
Tabel 4.2	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan..... 70
Tabel 4.3	Penilaian Responden terhadap Kecepatan Pelayanan..... 72
Tabel 4.4	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Kecepatan Pelayanan..... 74
Tabel 4.5	Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju terhadap Kecepatan Pelayanan..... 75
Tabel 4.6	Lama Waktu Menunggu untuk Mendapatkan Pelayanan..... 76
Tabel 4.7	Lama Waktu Menunggu Proses hingga Penerbitan Surat Izin..... 76
Tabel 4.8	Penilaian Responden terhadap Kewajaran Penaan Biaya Pelayanan..... 78

Tabel 4.9	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Kewajaran Pengenaan Biaya.....	79
Tabel 4.10	Penilaian Responden terhadap Kepastian Biaya Pelayanan.....	80
Tabel 4.11	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Kepastian Biaya Pelayanan.....	81
Tabel 4.12	Penilaian Responden terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	82
Tabel 4.13	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	84
Tabel 4.14	Penilaian Responden terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	85
Tabel 4.15	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	86
Tabel 4.16	Penilaian Responden terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan.....	87
Tabel 4.17	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan.....	88
Tabel 4.18	Penilaian Responden terhadap Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	89
Tabel 4.19	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	90
Tabel 4.20	Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju terhadap Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	91
Tabel 4.21	Penilaian Responden terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	91

Tabel 4.22	Alasan responden yang Menjawab Setuju terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	92
Tabel 4.23	Penilaian Responden terhadap Prosedur Pelayanan.....	93
Tabel 4.24	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Prosedur Pelayanan.....	94
Tabel 4.25	Penilaian Responden terhadap Persyaratan Pelayanan.....	95
Tabel 4.26	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Persyaratan Pelayanan.....	97
Tabel 4.27	Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju terhadap Persyaratan Pelayanan.....	98
Tabel 4.28	Penilaian Responden terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan.....	100
Tabel 4.29	Alasan responden yang Menjawab Setuju terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan.....	101
Tabel 4.30	Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.....	102
Tabel 4.31	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.....	103
Tabel 4.32	Penilaian Responden terhadap Keamanan Pelayanan.....	104
Tabel 4.33	Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Keamanan Pelayanan.....	105
Tabel 4.34	Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden.....	106

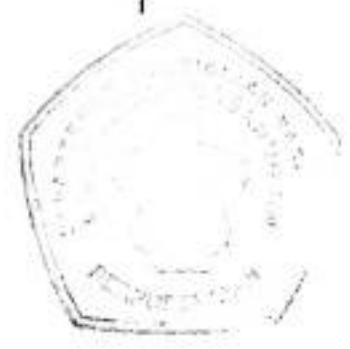
ABSTRAKSI

RISMAWATY MARWAN, Nomor Pokok E 121 04 024, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Politik Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun skripsi dengan judul : **"Efektivitas Pelayanan Publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare (Studi tentang Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha)"** di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Faried Ali, SH, MH. dan Drs. A. M. Rusli, M. Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tercapainya efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam hal pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan dasar penelitian *survey*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, kuesioner, dan wawancara dimana peneliti mengadakan tanya jawab langsung dengan responden maupun informan sehubungan dengan masalah yang diteliti serta ditunjang oleh data primer dan sekunder. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para staf pelaksana yang berstatus PNS dan honorer tetap di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare serta masyarakat yang pernah atau sedang mengurus perizinan di kantor tersebut, dengan penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, kemudian hasil dari data tersebut dianalisis secara kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif dalam bentuk tabel frekuensi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik 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. Efektivitas ini telah dicapai oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare melalui metode Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) dengan pencapaian skor rata-rata di atas 3,0 yang berarti sangat baik/ tinggi untuk penilaian setiap dimensi/ indikator yang terdiri atas beberapa sub indikator. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga efektivitas tersebut dapat dicapai, 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.

BAB I
PENDAHULUAN



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah pada hakekatnya adalah 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, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Hal ini secara tidak langsung menyiratkan bahwa pelayanan berhubungan dengan hak dasar warga negara dan hak asasi manusia. Seperti yang dikatakan Moenir (2001: 11) "pelayanan umum dan hak dasar warga negara dan hak asasi saling berkaitan tidak terpisahkan satu sama lain". Pernyataan Moenir tersebut sejalan dengan pernyataan Sarundajang (1999: 16) bahwa "pemerintah memiliki fungsi umum pemerintahan yaitu fungsi pengaturan (*regulation*) dan fungsi pelayanan (*service*)". Fungsi pelayanan ini berarti

bahwa aparat pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan melayani masyarakat dengan ramah. Dinamika masyarakat yang semakin kompleks serta memerlukan pelayanan yang terprogram secara terpadu harus pula dijadikan sebagai acuan.

Pelayanan masyarakat oleh pemerintah tidak dapat dipisahkan dari birokrasi pemerintahan, sedangkan birokrasi pemerintahan di negara kita sudah banyak yang menyimpang dari tujuan birokrasi itu sendiri. Birokrasi di negara kita saat ini dinilai terlalu tambun, tidak efisien, terlalu lamban dan arogan serta sarat dengan muatan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Di lain pihak, masyarakat mengharapkan dalam melakukan transaksi-transaksi dengan organisasi pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan dapat dilaksanakan secara mudah, murah, cepat, dan tepat. Untuk mewujudkan hal tersebut agar tetap mampu eksis dalam persaingan global yang semakin ketat, maka setiap organisasi pemerintah harus melakukan perubahan ke arah perbaikan secara bertahap, sistematis, dan berkelanjutan sebagai sarana mempermudah pencapaian tujuan.

Ada beberapa manfaat dari pelayanan publik yang dapat diambil bagi penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah ke depan, antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan citra pemerintahan daerah,
2. Meningkatkan kualitas pemerintahan,

3. Menciptakan nilai, baik berupa profit atau benefit bagi publik dan pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan umum secara analisis berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tanggal 25 November 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Dalam keputusan tersebut tersurat unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Permasalahan yang terdapat pada organisasi Pemerintah Daerah sangat kompleks, terlebih setelah ditetapkannya Undang-undang No.32 Tahun 2003 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-hal lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan umum di daerah.

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi Pemerintah Kota Parepare, khususnya dalam hal yang menyangkut pelayanan prima berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 1 /1995 tentang Peningkatan Kualitas Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat dan Keputusan Menpan nomor 81 / 1995, diperlukan langkah-langkah perbaikan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dalam rangka pencapaian efektivitas pelayanan publik. Salah satu wujud implementasi perbaikan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan yang prima di Kota Parepare adalah dengan membentuk suatu lembaga bernama Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) yang mana keberadaan wujud/ corak institusinya berupa Kantor Pelayanan Perizinan dan berada dalam ruang lingkup Sekretariat Daerah Kota Parepare. Sintap dibentuk berdasarkan Keputusan Walikota Parepare Nomor 103 tahun 2001

tentang Pembentukan Unit Sistem Perizinan Satu Atap Daerah Kota Parepare, yang selanjutnya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Daerah berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare. Keberadaan Sintap menarik untuk dikaji berkaitan dengan fungsinya sebagai wadah yang memiliki arti penting bagi fungsi pelayanan pemerintah daerah, khususnya pemberian perizinan. Sintap berfungsi sebagai wadah perpanjangan tangan Bupati/ Walikota untuk melaksanakan mekanisme pemberian perizinan, yang juga menjadi tolak ukur terciptanya peningkatan kinerja pemerintah daerah, yang termasuk di dalamnya adalah Pemerintah Kota Parepare

Adanya komitmen dari para pemberi layanan di Kantor Sintap Kota Parepare dalam rangka pencapaian efektivitas pelayanan publik dianggap penting, sehingga dirasa perlu untuk mengadakan kajian mengenai **“Efektivitas Pelayanan Publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare (Suatu Studi tentang Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha)”**.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dapat tercapai melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi tercapainya efektivitas pelayanan publik dalam hal pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tercapainya efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik dalam hal pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pemikiran dan kebijakan operasional bagi pelaku pelayanan atau aparat pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Parepare untuk penyusunan dan penyempurnaan pedoman standar pemberian layanan kepada masyarakat.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya khususnya yang membahas topik yang sama.

1.4. Kerangka Konseptual

Sebagaimana pembahasan sebelumnya, bahwa hakekat penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang prima (memuaskan) kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Kep Menpan Nomor 81 Tahun 2003). 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.

Salah satu langkah nyata yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Parepare dalam rangka menciptakan pelayanan prima, adalah dengan menerapkan Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) sebagai salah satu pola pelayanan perizinan yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

Sintap Kota Parepare dibentuk berdasarkan Keputusan Walikota Parepare Nomor 103 Tahun 2001, yang selanjutnya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Daerah dan Kantor Daerah berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan. Nomenklatur lembaganya berupa kantor dan pelayanan perizinannya dilakukan secara terpadu di satu lokasi (satu kantor), dimana sebagian besar kegiatan administrasinya dilakukan di tempat ini, sedangkan kegiatan teknis dilakukan oleh dinas terkait. Upaya Sintap untuk mewujudkan jasa pelayanan perizinan yang prima dan mendapatkan pengakuan secara Internasional, adalah sebagai berikut:

1. Menunjukkan kemampuan yang profesional,
2. Memberikan kepuasan kepada pelanggan,
3. Memiliki tingkat ketepatan, efisiensi, dan efektivitas yang tinggi dalam melayani pelanggan,

- 4. Memiliki fleksibilitas yang tidak dipertanggungjawabkan.
- 5. Memiliki kejujuran dan ketampanan menerima secara tepat dan tepat.
- 6. Memiliki kemampuan komunikasi sesuai tata nia yang berlaku.

Perlu diketahui bahwa sebelum Sintap terbentuk kewenangan perizinan perizinan mesin dibebani oleh dinas teknis dan instansi terkait. Model perizinan berantai seperti ini memerlukan waktu yang cukup lama dan keributan serta memungkinkan munculnya jasa pihak ketiga (calo/pungutan liar). Setelah terbentuk, Sintap bertindak sebagai koordinator, sedangkan penyelesaian perizinan ditangani oleh instansi teknis terkait.. Artinya, Sintap bertindak sebagai penerima berkas perizinan, lalu menyalurkan kepada dinas-dinas teknis dan instansi terkait untuk diputuskan izinnnya, kemudian dalam kurun waktu kurang dari 15 hari masyarakat dapat mengambil surat izinnya di Kantor Sintap.

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan Perizinan yang Disatukan dalam Sintap

No.	Instansi Terkait dan Jenis Surat Izin	Dasar Hukum	Waktu Proses (hari)
	<i>Dinas Tata Kota, Perumahan, Pemukiman, dan Wasbang:</i>		
1.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Perda No. 6/ 2001	7
2.	Izin Pemasangan Reklame	Perda No. 8/ 1998	3
3.	Izin Penggunaan Pelataran	Perda No. 5/ 2001	1
	<i>Dinas Keluarga Berencana, Kependudukan, dan Catatan Sipil:</i>		
4.	Akta Catatan Sipil:	Perda No. 14/ 2001	2
	a. Akta Kelahiran		
	b. Akta Kematian		
	c. Akta Perkawinan		
	d. Akta Perceraian		
	e. Akta Pengangkatan Anak		
	f. Akta Pengesahan Anak		
	g. Akta Penggantian Nama		
5.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Perda No. 14/ 2001	1
6.	Kartu Keluarga (KK)	Perda No. 14/ 2001	2
	<i>Dinas Perindustrian dan PMD:</i>		
7.	Izin Gangguan (HO)/ Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	Perda No. 1/ 2004	7
8.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Perda No. 1/ 2004	7
9.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Perda No. 1/ 2004	7
10.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	Perda No. 1/ 2004	7
11.	Tanda Daftar Industri (TDI)	Perda No. 1/ 2004	7
12.	Surat Izin Usaha Industri (SIUI)	Perda No. 1/ 2004	7
13.	Tanda Daftar Ruang (TDR)	Perda No. 1/ 2004	7
14.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	Kep.Walikota No.39/2004	2
	<i>Dinas Perhubungan:</i>		
15.	Izin Trayek Angkutan Kota	Perda No. 3/ 2004	2
16.	Izin Penggunaan Alat Berat	Perda No. 5/ 2001	2
17.	Izin Usaha Angkutan (IUA)	Perda No. 3/ 2004	2
	<i>Kantor Pelayanan Pajak:</i>		
18.	Nomor Pokok Wajib Pajak	UU No. 16/ 2000	1

Sumber: Data Sekunder, 2008

Penelitian ini hanya membatasi pada penilaian efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) dalam pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU).



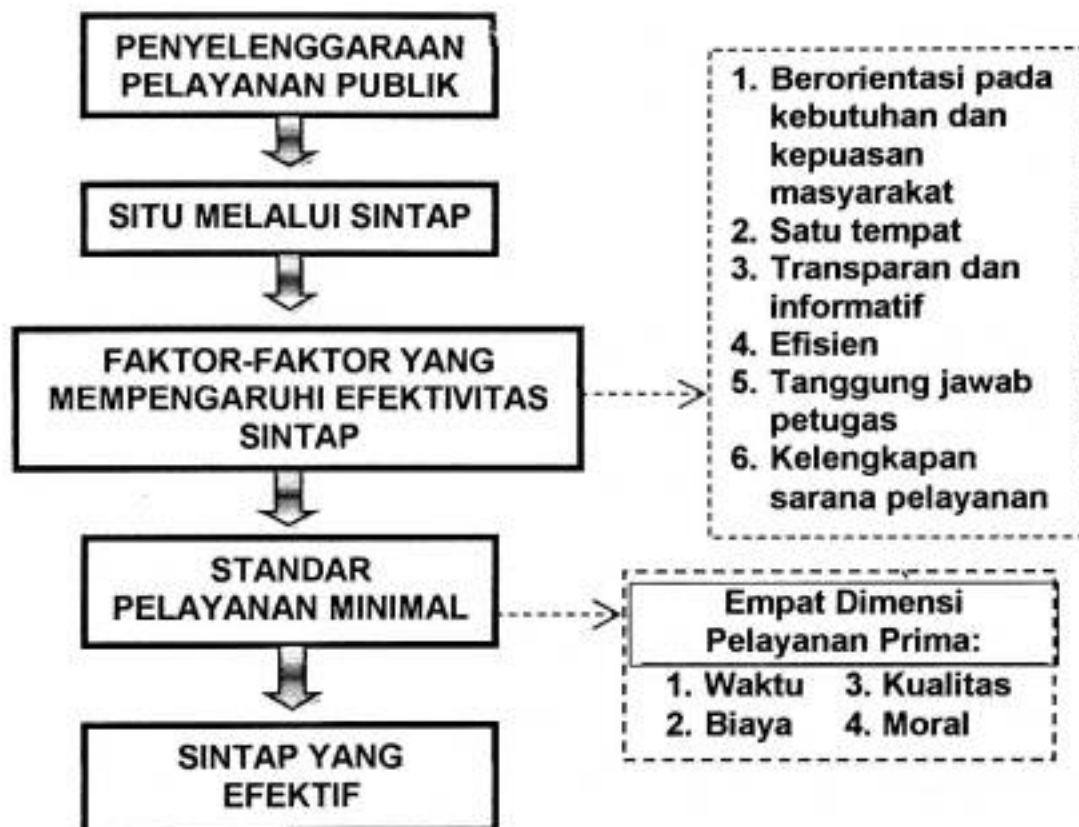
Perlu diketahui bahwa yang dimaksud dengan:

"Surat Izin Tempat Usaha (SITU) 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 tempat usaha, baik dari segi sosial-kemasyarakatan, lingkungan hidup, maupun kesesuaiannya dengan perencanaan tata ruang".¹

Adapun alasan mengapa SITU dijadikan sebagai bahan penelitian oleh penulis, sebab berdasarkan salah satu visi Kota Parepare yakni mewujudkan Parepare sebagai kota niaga (perdagangan) menuju kota bandar madani, maka penulis beranggapan bahwa intensitas pengurusan izin tersebut cukup banyak (3 tahun sekali) dan cukup mewakili jenis perizinan yang sering diajukan oleh masyarakat.

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

¹ Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 1 Tahun 2004 tentang *Usaha Industri dan Perdagangan* Bab I Pasal 1.



1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare.

1.5.2. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan untuk membuat atau memberikan gambaran atau lukisan situasi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena obyek yang diteliti.

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

a. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para staf pelaksana yang berstatus PNS dan honorer tetap di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare serta masyarakat yang pernah atau sedang mengurus perizinan di kantor tersebut. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah para staf bagian perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare yang dianggap relevan terhadap informasi atau data yang dibutuhkan, ditambahkan dengan masyarakat yang pernah atau sedang mengurus Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 orang, sedangkan responden berjumlah 60 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Informan:

- | | |
|--|--------------------|
| 1. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan | = 1 orang |
| 2. Kepala Seksi Perizinan | = 1 orang |
| 3. Operator Komputer Bagian Perizinan | = 1 orang |
| 4. Petugas Administrasi Bagian Perizinan | = 1 orang |
| 5. Kepala Seksi Pengaduan dan Evaluasi | = 1 orang |
| 6. Petugas Penghubung ke Dinas Terkait | = <u>1 orang +</u> |

(Dinas Perindustrian dan PMD)

Jumlah = 6 orang

Responden:

Masyarakat yang sedang dan pernah mengurus Surat Izin Tempat Usaha (SITU), berjumlah 60 orang.

b. 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. Seorang pewawancara harus mempunyai keahlian dan kepiawaian dalam mengumpulkan data, baik itu melalui wawancara maupun *interview guide*.

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

Efektivitas pelayanan publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan/ sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui sebuah pola/ mekanisme pelayanan perizinan secara terpadu dalam satu tempat (satu kantor) 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.

Efektivitas pelayanan publik 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. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya),
4. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang rapi, bersih, dan teratur, sehingga dapat memberiakan rasa nyaman kepada penerima pelayanan,
5. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

1.5.5. Analisis Data

Data yang diperoleh di lapangan akan dianalisis secara kualitatif dengan bantuan data kuantitatif. Data kualitatif yang diperoleh dideskripsikan, sedangkan data kuantitatif yang diperoleh dibuatkan tabulasi frekuensi yang selanjutnya dideskripsikan juga.

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. Menurut Sugiono (2002:74), cara menentukan skor, seperti di bawah ini:

- 4 = Sangat cepat
- 3 = Cepat
- 2 = Kurang cepat
- 1 = Tidak cepat

Untuk mengetahui kategori atau ukuran dari nilai skor apakah tinggi/ baik, sedang, atau rendah/ kurang baik, 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:

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

Keterangan:

- n = nilai/ skor, yaitu 1-4
- f = frekuensi (banyaknya responden)

Nilai skor rata-rata (rerata) tersebut kemudian dikelompokkan dalam tiga kelompok penilaian, yaitu sebagai berikut:

- a. Rata-rata ≥ 3 = Digolongkan tinggi/ baik
- b. Rata-rata antara 2-3 = Digolongkan sedang
- c. Rata-rata ≤ 2 = Digolongkan rendah/ kurang baik

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian dan Ukuran Efektivitas

Untuk mengkaji lebih jauh mengenai efektivitas pelayanan publik, ada baiknya jika terlebih dahulu dipahami tentang pengertian efektivitas itu sendiri. Beberapa rumusan tentang efektivitas secara umum antara lain:

H. Emerson dalam Handyaningrat (1994), mengemukakan pendapatnya bahwa:

"Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya." Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya adalah efektif¹.

Widiyanti (1988), berpendapat bahwa "Efektivitas selain diartikan sebagai pencapaian hasil sepenuhnya yang benar-benar diinginkan, juga setidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin".

Selanjutnya, The Liang Gie dalam bukunya *Ensiklopedia Administrasi* mengemukakan bahwa:

"Efektivitas adalah suatu kaidah yang mengandung pengertian terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaknya. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu yang sebagaimana dikehendaknya, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana dikehendaknya".

¹ Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta, 1994), hal. 16.

Berdasarkan ketiga pendapat di atas, efektivitas merupakan pencapaian hasil dari apa yang direncanakan sebagai tujuan. Suatu tujuan atau sasaran yang telah dicapai sesuai dengan rencana adalah efektif. Efektivitas dalam pelaksanaan tugas dapat diartikan sebagai suatu bentuk kecil dari tujuan organisasi. Efektivitas dalam organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. Suatu organisasi dapat dikatakan efektif bila dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian, pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur efektivitas suatu organisasi, ada tiga pendekatan yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987), yakni:

1. Pendekatan sumber dalam mencoba mengukur efektivitas dari sisi input, yakni mengukur keberhasilan organisasi dalam mendapatkan sumber yang dibutuhkan untuk mencapai *performance* bentuk yang lain,
2. Pendekatan proses, yang melibatkan kegiatan internal organisasi dalam mengukur efektivitas melalui berbagai indikator seperti efisiensi dan iklim organisasi,
3. Pendekatan sasaran, dalam mengukur efektivitas organisasi yang memusatkan perhatian pada aspek output yang direncanakan.²

² Martani dan Lubis, *Teori-Teori Organisasi*, (Bandung, 1987).

Dari ketiga pendekatan tersebut di atas, dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Pada beberapa organisasi, efisiensi dan efektivitas bisa saja tidak berhubungan sama sekali. Suatu organisasi bisa sangat efisien tetapi tidak mampu mencapai tujuan ataupun sasaran yang dikehendaki, dan sebaliknya suatu organisasi bisa mempunyai efektivitas yang tinggi, misalnya mampu mencapai sasaran akan tetapi tidak efisien.

2.2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Palimirma (2007) , "pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki". Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan/ kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dalam pengertian ini terkandung suatu kondisi yang melayani, yakni pemberi layanan memiliki suatu keahlian atau keterampilan di bidang tertentu. Pihak yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) adalah:

"Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan di Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan/ atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"³.

Sedangkan menurut Widodo (2001: 271):

"Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan"⁴.

Sejalan dengan dua pendapat di atas, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa:

"Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (orang, masyarakat, atau lembaga instansi pemerintah), maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Dengan demikian, pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam bentuk barang

³ Joko Widodo, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, (Surabaya, 2001), hal. 269.

⁴ Ibid, hal. 271



dan/ atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk menuju pelayanan publik yang prima, tugas dan tanggung jawab pemerintah adalah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya guna memberikan kepuasan sesuai standar permintaan masyarakat. Adanya orientasi perubahan pada fungsi lembaga pemerintah kepada masyarakat, yang semula ada anggapan masyarakat terhadap pemerintah bahwa masyarakatlah yang melayani pemerintah, namun dengan adanya reformasi hal ini menjadi sebaliknya, maka seharusnya pemerintah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya guna memberikan kepuasan standar permintaan masyarakat.

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

IGN Mayun Darmaadnya 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".

Untuk pemberian pelayanan melalui kantor-kantor pemerintahan, pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat, yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1995 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, yang menegaskan bahwa kriteria pelayanan kepada masyarakat yang baik, adalah 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.
9. Di samping kriteria-kriteria kualitatif di atas, dalam melakukan penilaian digunakan pula kriteria kuantitatif, yang meliputi:
 - a. Jumlah masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak,
 - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata),
 - c. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat,

- d. Frekuensi keluhan dan/ atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/ kantor pelayanan yang bersangkutan.

Sasaran daripada diadakannya pelayanan publik 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 aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Mendagri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), bahwa SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Adapun indikator SPM adalah tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi.

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.

2.3. Konsep Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) Kota Parepare

2.3.1. Pengertian Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap)

Salah satu pola pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Parepare adalah pola pelayanan satu atap berupa Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) dimana nomenklatur lembaganya berupa Kantor Pelayanan Perizinan. Berdasarkan Keputusan Walikota Parepare Nomor 103 Tahun 2001 tentang Pembentukan Unit Sistem Perizinan Satu Atap Daerah Kota Parepare,

yang dimaksud dengan Unit Sistem Perizinan Satu Atap adalah unit pelayanan non struktural yang melaksanakan tugas pemberian pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Parepare.

2.3.2. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Sintap

Kantor Pelayanan Perizinan adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota. Kantor Pelayanan Perizinan mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan daerah dalam bidang perizinan.

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

1. Penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai kewenangan kantor,
2. Pelayanan non perizinan,
3. Pelayanan terhadap pengaduan masyarakat di bidang perizinan dan non perizinan,
4. Pengelolaan urusan tata usaha kantor.

2.3.3. Motto, Visi dan Misi, Sasaran Mutu, Kebijakan Mutu, serta Janji Pelayanan Sintap Kota Parepare

Motto : "Kalau bisa dipermudah, kenapa dipersulit?"

Visi : "Terwujudnya jasa pelayanan perizinan yang prima dan mendapatkan pengakuan secara Internasional".

Misi:

1. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara mudah, cepat, jelas, dan tepat waktu,
2. Mendorong kreativitas dan prakarsa masyarakat,
3. Meningkatkan peluang berusaha dan berinvestasi,
4. Meningkatkan transparansi proses perizinan.

Sasaran Mutu:

1. Mengurangi keluhan pengguna jasa sampai 4 (empat) kasus perbulan,
2. Meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian perizinan menjadi 95% tepat waktu.

Kebijakan Mutu:

1. Memberikan pelayanan terbaik melalui prosedur yang lebih mudah, cepat, jelas, dan tepat waktu,
2. Komitmen untuk melakukan peningkatan dan perbaikan secara berkesinambungan,

3. Senantiasa berupaya untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa atau masyarakat,
4. Menggunakan sistem komputerisasi dan sumber daya manusia yang kompeten.

Janji Pelayanan:

1. Menunjukkan kemampuan professional,
2. Memberikan kepuasan kepada masyarakat,
3. Memiliki tingkat ketepatan, efisiensi, dan efektivitas yang tinggi dalam melayani pelanggan,
4. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan,
5. Memiliki kejujuran dan kemampuan merespon secara tepat dan tepat,
6. Memberikan jaminan kesopanan sesuai tata nilai yang berlaku.

2.3.4. Pelayanan Publik dalam Pengurusan SITU melalui Sintap Kota Parepare

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 1 Tahun 2004 tentang Usaha Industri dan Perdagangan, bahwa yang dimaksud dengan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), 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

tempat usaha, baik dari segi sosial kemasyarakatan, lingkungan hidup, maupun kesesuaiannya dengan perencanaan tata ruang. Sebelum Sintap dibentuk, pengurusan SITU dilakukan di Dinas Perindustrian dan PMD. Pemerintah Daerah menerbitkan SITU yang berlaku selama 3 tahun dengan ketentuan bahwa SITU 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 dan/ atau perdagangan 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 (SITU), adalah sebagai berikut:

1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon,
2. Fotocopy akte perusahaan (bagi yang berbadan hukum),
3. Bukti Kepemilikan Tanah atau bukti penguasaan tanah,
4. Surat persetujuan dari tetangga yang diketahui Lurah bila memerlukan Izin Gangguan (HO),
5. Bukti IMB atau bukti kontrak/ sewa bangunan/ keterangan kepemilikan dari Lurah setempat,
6. Surat Keterangan Pelunasan Fiskal dari Dinas Pendapatan Daerah,
7. Fotocopy bukti pelunasan PBB tahun terakhir,

8. Rekomendasi kelayakan lingkungan dari instansi terkait (untuk usaha tertentu),
9. Pasfoto ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar (hitam putih/ warna).

Penerbitan surat izin ini memerlukan waktu 7 hari (1 minggu) dengan pengenaan biaya sebagai berikut:

1. Rp. 1. 500/ m² untuk kawasan non pemukiman,
2. Rp. 4. 500/ m² untuk kawasan pemukiman sedang/ jarang,
3. Rp. 7. 500/ m² untuk kawasan pemukiman padat penduduk.



BAB III
GAMBARAN UMUM
LOKASI PENELITIAN

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

3.1. Keadaan Umum

3.1.1. Keadaan Geografis

Kota Parepare merupakan 1 dari 23 daerah kabupaten dan kota di Sulawesi Selatan yang terletak antara $3^{\circ} 57' 39''$ – $4^{\circ} 04' 49''$ lintang selatan dan $119^{\circ} 36' 24''$ – $119^{\circ} 43' 40''$ bujur timur dengan ketinggian bervariasi antara 0 – 500 meter di atas permukaan laut. Luas Kota Parepare adalah $99,33 \text{ km}^2$ dengan batas-batas sebagai berikut:

Sebelah utara	: Kabupaten Pinrang
Sebelah timur	: Kabupaten Sidrap
Sebelah selatan	: Kabupaten Barru
Sebelah barat	: Selat Makassar

Berdasarkan catatan Stasiun Klimatologi, rata-rata temperatur Kota Parepare sekitar $28,5^{\circ} \text{ C}$ dengan suhu minimum $25,6^{\circ} \text{ C}$ dan suhu maksimum $31,5^{\circ} \text{ C}$. Kota Parepare beriklim tropis dengan 2 musim, yaitu musim kemarau pada Bulan Maret sampai Bulan September dan musim hujan pada Bulan Oktober sampai Bulan Februari.

Tabel 3.1
Luas Daerah, Penduduk, dan RT Dirinci Tiap Kelurahan
di Kota Parepare pada Tahun 2006

Kecamatan	Luas Daerah	Penduduk Laki-Laki	Penduduk Perempuan	RT	Jumlah
Bacukiki:	79,70	21.646	22.579	9.662	44.225
1. Lumpue	4,99	3.217	3.494	1.466	6.712
2. Wt. Bacukiki	25,52	679	742	310	1.421
3. Lemoe	29,75	1.013	1.083	458	2.096
4. Lompoe	11,43	3.582	3.531	1.554	7.113
5. Bumi Harapan	6,16	2.445	2.568	1.095	5.013
6. S. Minangae	0,31	2.596	2.695	1.156	5.291
7. Cappagalung	0,70	3.201	3.367	1.435	6.568
8. Tiro Sompe	0,38	2.550	2.659	1.138	5.209
9. Kp. Baru	0,46	2.362	2.440	1.049	4.803
Ujung:	11,30	14.675	14.909	6.463	29.584
1. Labukkang	0,36	3.407	3.609	1.533	7.016
2. Mallusetasi	0,22	1.271	1.233	547	2.504
3. Ujung Sabbang	0,36	1.926	1.969	851	3.895
4. Ujung Bulu	0,38	2.995	3.143	1.341	6.139
5. Lapadde	9,98	5.076	4.955	2.191	10.030
Soreang:	8,33	20.562	20.798	9.036	41.360
1. Kp. Pisang	0,12	1.963	2.034	873	3.998
2. Lakessi	0,15	1.857	1.916	825	3.774
3. Ujung Baru	0,48	3.234	3.240	1.414	6.474
4. Ujung Lare	0,18	2.278	2.432	1.029	4.709
5. Bukit Indah	1,19	4.757	4.648	2.055	9.405
6. Wt. Soppeng	0,65	2.789	2.849	1.232	5.638
7. Bukit Harapan	5,56	3.684	3.678	1.608	7.362
Kota Parepare	99,33	56.883	58.286	25.161	115.169

Sumber: Kota Parepare dalam Angka Tahun 2007

Ditinjau dari aspek topografi wilayahnya, lebih dari 85% wilayah Kota Parepare merupakan areal yang bergelombang (15 – 40%) dengan luas keseluruhan 5621 Ha, berbukit-bukit sampai bergunung (>40%) dengan luas 3215, 04 Ha, sehingga untuk pengembangan fisik kota akan sangat dipengaruhi oleh kondisi topografi ini. Formasi perbukitan ini pada bagian selatan kota mendekati ke arah pantai dengan jarak terdekat 400

meter, sedangkan jarak terjauh berada pada pusat kota yaitu sekitar 1,2 km. Dengan kondisi topografi seperti ini, maka wilayah yang rata atau landai terdapat pada bagian barat dengan luas keseluruhan kurang lebih 1097, 4 Ha, dimana areal ini merupakan pusat kegiatan penduduk dan kegiatan perkotaan lainnya.

Berdasarkan ketinggian dari permukaan laut, Kota Parepare dengan wilayah yang bergelombang sampai bergunung, maka 87% dari luas wilayahnya terletak pada ketinggian di atas 23 meter di atas permukaan laut, bahkan sampai mencapai ketinggian 500 meter di atas permukaan laut. Daerah dengan ketinggian 0 – 25 meter di atas permukaan laut, berada dekat dengan pesisir pantai yang merupakan pusat kegiatan dan pemukiman penduduk.

Formasi geologi yang terdapat di Kota Parepare sebagai pembentuk struktur batuan di wilayah Kota Parepare, antara lain endapan alluvial dan pantai, kerikil, pasir, lempung, dan batu gamping koral. Selain itu terdapat juga batu gunung api seperti tufu, breksi, konglomerat, dan lava. Jenis tanahnya antara lain tanah regosol, yaitu tanah yang memiliki tekstur kasar dengan tanah kadar pasir yang lebih dari 60 % dan memiliki solum yang dangkal, serta tanah alluvial yaitu tanah endapan yang memiliki horizon yang lengkap karena kerap kali tercuci akibat erosi pada daerah kemiringan.

3.1.2. Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk Kota Parepare berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2004 adalah 115.406 jiwa yang tersebar pada 3 kecamatan. Penduduk Kota Parepare yang tercatat dalam data statistik pada awal tahun 2005 mencapai 118.266 jiwa dengan jumlah penduduk terbanyak adalah di Kecamatan Bacukiki yang berjumlah 45.414 jiwa dan secara keseluruhan jumlah penduduk perempuan adalah 59.853 jiwa dan penduduk laki-laki sebanyak 58.413 jiwa.

Tabel 3.2
Banyaknya Penduduk Menurut Kelompok Umur
dan Jenis Kelamin di Kota Parepare Awal 2005/ 2006

Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0-4	5.055	5.697	10.752
5-9	7.086	5.975	13.061
10-14	6.406	5.189	11.595
15-19	6.123	6.101	12.224
20-24	5.302	5.826	11.128
25-29	4.844	5.360	10.204
30-34	4.075	4.588	8.663
35-39	4.243	4.500	8.743
40-44	4.519	3.770	8.289
45-49	2.787	2.847	5.634
50-54	2.280	2.931	5.211
55-59	2.004	2.384	4.388
60-64	1.464	1.798	3.262
65-69	1.168	1.424	2.592
70-74	748	778	1.526
75+	308	686	994
Jumlah	58.413	59.853	118.266

Sumber: Profil Kota Parepare Tahun 2006

Agama yang dianut oleh sebagian besar penduduk Kota Parepare adalah Agama Islam yaitu sebanyak 103.216 jiwa (87,27%), kemudian Agama Kristen Protestan sebanyak 3.945 jiwa (3,33%), Kristen Katholik sebanyak 1.205 jiwa (1,02%), Hindu sebanyak 178 jiwa (0,15%), dan Budha sebanyak 530 jiwa (0,45%). Selain itu, di Kota Parepare terdapat 4 etnis/ suku yang dominan, yaitu Suku Bugis, Suku Makassar, Suku Toraja, dan Suku Mandar. Ada beberapa etnis/ suku yang telah berbaur dengan penduduk setempat dan menjadi warga Kota Parepare, seperti Jawa, Sunda, Bali, dan Tionghoa.

Masyarakat Kota Parepare yang terkenal heterogen memiliki kebudayaan yang beragam. Meskipun Suku Bugis adalah suku yang dominan, namun dalam keseharian masyarakat kota ini sangat terbuka dengan kebudayaan atau kebiasaan baru dari komunitas lain. Hal ini dikuatkan oleh keadaan kota yang relatif aman meski banyak komunitas yang berdiam di Kota Parepare. Pada dasarnya masyarakat Kota Parepare telah menyadari akan pentingnya menjaga keamanan dan kenyamanan kota, karena Kota Parepare adalah kota transit dimana ada 2 pelabuhan besar yang memiliki peran yang cukup besar dalam mobilitas penduduk dari dan ke daerah lain, khususnya Indonesia Timur dan Nusantara sehingga atas dasar saling membutuhkan inilah yang mempunyai andil besar dalam menciptakan kebudayaan masyarakat untuk saling menghargai satu sama lain menuju hidup yang lebih baik di

masa yang akan datang. Secara khusus, kebudayaan Bugis adalah gambaran masyarakat kota ini meskipun tidak menutup adanya kebiasaan atau kebudayaan dari etnis dan komunitas lain, namun budaya Sipakatau (Saling menghormati) sangat dijunjung oleh masyarakat Kota Parepare dalam segala bidang. Hal inilah yang diharapkan dapat menarik para investor dan wisatawan untuk dapat mengenal Kota Parepare lebih jauh dan melihat peluang-peluang untuk berinvestasi.

3.1.3. Keadaan Ekonomi

Sektor perdagangan merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang memegang peranan penting dalam pembangunan dan perekonomian di Kota Parepare. Pengembangan potensi perdagangan yang ada di Kota Parepare yaitu usaha pembangunan *Trade Centre* dan Pusat Informasi Bisnis serta pembangunan Kawasan Pergudangan dan Kawasan Industri.

Tabel 3.3
Banyaknya UKM Menurut Sektor dan Kecamatan di Kota Parepare
Tahun Keadaan Mei 2007

No.	Sektor	Kecamatan Bacukiki	Kecamatan Ujung	Kecamatan Soreang	Jumlah
1.	Perdagangan/ Jasa	1.117	1.436	1.092	3.645
2.	Industri pertanian	191	124	227	542
3.	Industri non pertanian	59	211	191	461
		94	86	390	570
	Jumlah	1.461	1.857	1.900	5.218

Sumber: Kota Parepare dalam Angka Tahun 2007

Pada umumnya, masyarakat Kota Parepare bergerak di sektor perdagangan/ jasa, sehingga penghasilan terbesar yang ada di kota ini berasal dari sektor perdagangan dan jasa yang merupakan sektor dominan yang berpengaruh pada pendapatan di kota ini (Tabel 3.3). Adapun komoditi perdagangan antar pulau antara lain beras, coklat, kopi, gaplek, dan buah-buahan, sedangkan rumput laut merupakan komoditas ekspor dominan.

Tabel 3.4
Pertumbuhan nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) atas
Dasar Harga Konstan 2000 menurut Lapangan Usaha
(Sektor Ekonomi) Tahun 2001-2005

No	Lapangan Usaha	2001	2002	2003	2004	2005*)	Rata-Rata
1.	Pertanian	-	1,64	1,82	2,72	4,51	2,67
2.	Pertambangan/ penggalian	-	2,39	1,91	2,79	3,57	2,67
3.	Industri/ pengolahan	-	1,79	2,21	4,32	5,01	3,33
4.	Listrik, gas, dan air bersih	-	3,86	3,75	4,23	5,74	4,40
5.	Bangunan	-	3,70	3,57	6,85	7,08	5,30
6.	Perdagangan, hotel, dan restoran	-	6,06	5,08	6,32	9,14	6,65
7.	Angkutan dan komunikasi	-	6,58	6,46	3,76	7,04	5,96
8.	Bank/ lembaga keuangan	-	6,29	10,48	13,80	-1,90	7,17
9.	Jasa-jasa	-	3,20	3,52	4,92	6,26	4,48
	Total PDRB	-	5,69	5,00	6,23	6,08	5,75

Sumber: BPS Kota Parepare, 2006

*)angka sementara

Berdasarkan harga berlaku tahun 2005, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Parepare sebesar Rp. 786. 090, 78 juta

dengan kontribusi terbesar diberikan oleh sektor perdagangan dan pariwisata yaitu sebesar 29, 92%, kemudian disusul oleh sektor angkutan dan komunikasi dengan sumbangan sebesar 24, 23%. PDRB Kota Parepare atas dasar harga konstan 2000 pada tahun 2005 sebesar Rp. 532. 893, 08 juta. PDRB perkapita berdasarkan harga konstan 2000 Kota Parepare pada tahun 2005 sebesar Rp. 6. 816. 722,- , sedangkan PDRB perkapita dasar harga berlaku tahun 2005 sebesar Rp. 6. 163. 974,-.

Perkembangan perekonomian Kota Parepare seiring dengan pesatnya kemajuan kota didukung oleh sistem perbankan yang menawarkan fasilitas sistem *on-line* dan fasilitas lainnya sehingga mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Selain bank pemerintah dan bank swasta, juga terdapat sebuah tempat penukaran uang (*money changer*).

3.2. Keadaan Pemerintahan dalam Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) Kota Parepare

Keberhasilan otonomi daerah yang basis implementasinya berada pada level Pemerintah Kabupaten/ Kota, akan sangat bergantung pada penerapan kebijakan-kebijakan susulan dari masing-masing pemerintah Kabupaten/ Kota yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya. Pelaksanaan

otonomi daerah mengedepankan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Berkaitan itu pula, maka perizinan di daerah perlu ditingkatkan kualitasnya, baik melalui debirokratisasi maupun deregulasi perizinan, yang akan bermuara pada terciptanya pelayanan prima.

Unit Pelayanan terpadu (UPT) 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 di lingkungan Pemerintah Daerah, tetapi cukup ke UPT. Di UPT ini pula idealnya masyarakat akan menerima perizinan yang diperlukan.

Untuk mewujudkan keinginan tersebut, Pemerintah Kota Parepare terlebih dahulu membentuk Unit Pelayanan Terpadu Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (UPT Sintap), yang didirikan berdasarkan Keputusan Walikota Parepare Nomor 103 tahun 2001, yang pada dasarnya merupakan wadah koordinasi pola pelayanan secara terpadu antar instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan pada satu tempat atau lokasi, sesuai dengan batas kewenangan masing-masing instansi. UPT Sintap ini dapat memberikan manfaat bagi Pemda dan pelaku usaha, antara lain:



Dari sisi Pemda:

1. Menurunkan beban kerja birokrasi

Adanya Sintap membuat kerja birokrasi lebih efisien dan efektif, sehingga beban administrasi Pemda secara keseluruhan menjadi berkurang. Adanya Sintap sangat memungkinkan untuk mensentralisasi berbagai data yang menyangkut aktivitas masyarakat di wilayah tersebut, sehingga beban pendataan di instansi lain berkurang, dan Pemda pun dapat menghindari terjadinya duplikasi kegiatan pendataan yang tidak perlu.

2. Meningkatkan investasi di daerah

Kemudahan yang diberikan oleh Sintap akan 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 jumlah formalisasi usaha

Berdasarkan data nasional (data Statistik Industri Kecil, 1996), jumlah pelaku usaha yang memformalkan usahanya cenderung menurun. Kemudahan yang diberikan Sintap akan merangsang pelaku usaha untuk melakukan formalisasi usahanya. Bagi Pemda, peningkatan formalisasi akan memperkaya data mengenai dinamika usaha di daerah. Hal ini membantu Pemda dalam mengambil kebijakan.

4. 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, Sintap mempermudah usaha untuk mengembangkan diri, dan ketika kegiatan usaha ini berkembang, maka pelaku usaha akan mampu membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Pendapatan Kota Parepare meningkat sekitar 300% dalam 2 tahun terakhir sejak Sintap didirikan.

5. Meningkatkan citra positif Pemda

Selama ini saluran komunikasi antara Pemda dan masyarakat yang dilayaninya umumnya tersumbat. Sintap 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 Sintap berarti Pemda telah membangun saluran yang berguna bagi kedua belah pihak. Oleh karenanya, citra Pemda akan semakin baik di mata masyarakat. Citra baik ini akan mendorong partisipasi masyarakat yang lebih baik dalam pembangunan daerah.

Dari sisi 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 Sintap, 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. Akses terhadap berbagai sumber daya semakin meningkat

Manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh para pelaku usaha atas kepemilikan izin adalah semakin meluasnya akses terhadap sumber daya lain yang ada di sektor formal, misalnya dari

lembaga keuangan atau perbankan, fasilitas training baik dari pemerintah maupun lembaga donor internasional.

3. Masyarakat memperoleh segala haknya sebagai warga Negara

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

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Parepare No. 14 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Daerah dan Kantor Daerah, maka UPT-Sintap berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare, dengan kedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Parepare melalui Sekretaris Daerah Kota Parepare. Selain mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam penyelenggaraan daerah di bidang pelayanan perizinan, maka Sintap 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,
- f. Pelaksanaan dan peningkatan mekanisme pemberian pelayanan perizinan.

Pada awal beroperasinya pada tanggal 1 Juni 2001, UPT-Sintap Kota Parepare mengelola 7 jenis perizinan, yang selanjutnya pada tanggal 16 Juni 2003 meningkat menjadi 13 perizinan. Saat ini, Sintap memproses 19 jenis perizinan dan non perizinan dengan standar pelayanan waktu sebagai berikut:

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB), waktu proses 7 hari,
2. Izin Tempat Usaha dan Izin Gangguan, waktu proses 7 hari,
3. Izin Pemasangan Reklame, waktu proses 3 hari,
4. Izin Penggunaan Pelataran, waktu proses 1 hari,
5. Izin Penggunaan Alat Berat, waktu proses 2 hari,
6. Izin Trayek Angkutan Kota, waktu proses 2 hari,
7. Akta Catatan Sipil, waktu proses 2 hari, yang terdiri atas:
 - a. Akta Kelahiran
 - b. Akta Kematian
 - c. Akta Perkawinan
 - d. Akta Perceraian

- e. Akta Pengangkatan Anak
 - f. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
 - g. Akta Penggantian Nama
8. Kartu Tanda Penduduk (KTP), waktu proses 1 hari,
 9. Kartu Keluarga, waktu proses 2 hari,
 10. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), waktu proses 7 hari,
 11. Tanda Daftar Perusahaan (TDP), waktu proses 7 hari,
 12. Izin Usaha Industri (IUI), waktu proses 7 hari,
 13. Tanda Daftar Gudang (TDG), waktu proses 7 hari,
 14. Tanda Daftar Ruang (TDR), waktu proses 7 hari,
 15. Tanda Daftar Industri (TDI), waktu proses 7 hari,
 16. Izin Usaha Angkutan, waktu proses 2 hari,
 17. Izin Usaha Jasa Konstruksi, waktu proses 2 hari,
 18. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah, waktu proses 7 hari,
 19. Nomor Poko Wajib Pajak (NPWP), waktu proses 1 hari.

Keseluruhan jenis perizinan tersebut diproses dalam waktu yang terukur dan jelas secara komputerisasi dengan memanfaatkan IT (*Information Technology*) yang berbasis jaringan LAN (Local Area Network). Dengan demikian, perizinan diproses melalui tahapan-tahapan yang sistematis dan prosedural sehingga menutup kemungkinan akan adanya tindakan-tindakan

yang tidak dikehendaki, yaitu sistem pembayaran retribusi pelayanannya via perbankan, sehingga tidak terdapat peredaran uang dalam kantor ini.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang dikehendaki oleh Pemerintah Kota Parepare 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.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 14 Tahun 2004 tentang Pembentukan Kantor Daerah, struktur organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare dapat digambarkan pada bagan berikut ini:

**STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN KOTA PAREPARE**



Keterangan:

- = Garis Komando
 - - - - - = Garis Koordinasi

Personil yang bertugas pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare berjumlah 14 orang yang terdiri atas 8 orang laki-laki dan 6 orang perempuan, dengan pembagian tugas yang diatur sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan, yang mempunyai tugas pokok memimpin kegiatan kantor dan mengkoordinasikan penyusunan perencanaan, mengarahkan, dan mengevaluasi kegiatan kantor serta merumuskan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Kantor Pelayanan Perizinan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana teknis pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan,
- b. Pembinaan kepada bawahan dalam pelaksanaan pelayanan,
- c. Pengaturan pengelolaan ketatausahaan kantor.

Uraian tugas Kepala Kantor Pelayanan Perizinan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kebijakan di bidang perizinan dan non perizinan dalam rangka penetapan kebijakan oleh Walikota,
- b. Merumuskan kebijakan perizinan dan non perizinan, serta mengantisipasi segala bentuk pengaduan masyarakat berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku,
- c. Memberikan tugas kepada sub bagian tata usaha dan para kepala seksi sesuai bidangnya agar tugas-tugas berjalan lancar sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan,
- d. Memimpin kepala sub bagian tata usaha, para kepala seksi dan para bawahan/ staf dalam menyelenggarakan tugasnya agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana kerja yang ditetapkan,
- e. Mengkoordinir kepala sub bagian tata usaha, para kepala seksi dan bawahannya dalam melaksanakan tugas agar terjalin hubungan kerja yang harmonis,

- f. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada bawahan agar pelaksanaannya berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan,
 - g. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karier,
 - h. Mengevaluasi hasil kegiatan secara keseluruhan,
 - i. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan di bidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada walikota,
 - j. Mengatur pelaksanaan pelayanan perizinan, baik di sisi administrasi maupun teknis mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan,
 - k. Menyusun dan membuat Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP),
 - l. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, yang membawahi seorang bendahara, seorang pembantu bendahara, seorang pembantu umum, dan seorang cleaning service. Seorang Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan, mengelola urusan ketatausahaan yang meliputi urusan surat menyurat, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan urusan rumah tangga. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan urusan umum,
- b. Pelaksanaan urusan kepegawaian,
- c. Pelaksanaan urusan perlengkapan,
- d. Pelaksanaan urusan keuangan,
- e. Pelaksanaan urusan ketatausahaan kantor.

Uraian tugas Kepala Sub Bagian Tata Usaha adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun langkah kegiatan sub bagian tata usaha agar rencana kerja dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
- b. Melaksanakan dan mengatur kegiatan surat menyurat, baik yang masuk maupun yang keluar,
- c. Melaksanakan urusan rumah tangga, kebersihan, keamanan, ketertiban, pemeliharaan kantor, perjalanan dinas, ketatausahaan, dan kepegawaian,
- d. Merencanakan dan melaksanakan pengadaan, pemeliharaan, dan penyiapan pendistribusian, inventarisasi, serta perlengkapan barang,
- e. Menyelenggarakan hubungan masyarakat dan urusan protokoler berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas,
- f. Mengevaluasi hasil kegiatan sub bagian tata usaha secara keseluruhan,

- g. Membuat laporan kegiatan di bidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan,
 - h. Menginventarisir permasalahan dan menyiapkan data/ bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya,
 - i. Menyiapkan bahan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP),
 - j. Menyusun Rencana Anggaran Satuan Kerja (RASK),
 - k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
3. Kepala Seksi Perizinan yang membawahi seorang operator komputer dan seorang petugas administrasi. Kepala Seksi Perizinan mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan yang berkaitan dengan perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Perizinan mempunyai fungsi:
- a. Memberikan informasi berkaitan dengan perizinan, mekanisme dan persyaratan perizinan,
 - b. Pemberian bimbingan kepada pemohon mengenai pengisian permohonan izin,
 - c. Pelaksanaan proses perizinan.

Uraian tugas Kepala Seksi Perizinan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun langkah kegiatan seksi perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku,

- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan perizinan,
 - c. Mengevaluasi dan menetapkan seluruh hasil pelaksanaan administrasi perizinan agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
 - d. Menyiapkan bahan dan kegiatan pelayanan perizinan,
 - e. Memberikan informasi kepada pemohon yang berkaitan dengan perizinan, mekanisme, dan persyaratan,
 - f. Menerima permohonan pelayanan perizinan dan memeriksa persyaratan pelayanan perizinan,
 - g. Memproses permohonan ke dalam system, dan menindaklanjuti untuk dianalisis apakah disetujui atau tidak,
 - h. Mendata dan membuat laporan perkembangan pelayanan perizinan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan,
 - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
4. Kepala Seksi Non Perizinan, yang membawahi dua orang operator komputer dan seorang petugas administrasi. Kepala Seksi Non Perizinan mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan yang berkaitan dengan non perizinan, pemberian informasi sesuai bidang tugasnya. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Non Perizinan mempunyai fungsi sebagai berikut:
- a. Pemberian informasi kepada pemohon yang berkaitan dengan non perizinan, mekanisme dan persyaratan,

- b. Pemberian bimbingan pengisian blanko berkaitan dengan permohonan non perizinan.

Uraian tugas Kepala Seksi Non Perizinan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun langkah kegiatan seksi non perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku,
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan non perizinan,
- c. Mengevaluasi dan menetapkan hasil pelaksanaan administrasi non perizinan agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
- d. Menyiapkan bahan dan kegiatan pelayanan non perizinan,
- e. Memberikan informasi kepada pemohon yang berkaitan dengan non perizinan, mekanisme, dan persyaratan,
- f. Menerima dan memeriksa permohonan pelayanan non perizinan,
- g. Memproses permohonan ke dalam system dan menindaklanjuti untuk dianalisis apakah disetujui atau ditolak,
- h. Mendata dan membuat laporan perkembangan pelayanan non perizinan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan,
- i. Menginventarisir permasalahan dan menyiapkan data/ bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya,
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

5. Kepala Seksi Pengaduan dan Evaluasi, yang membawahi dua orang petugas informasi, empat orang operator komputer, dan seorang petugas administrasi. Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan instansi maupun swasta dalam hal pengaduan, menindaklanjuti dan melaksanakan proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penerimaan pengaduan perizinan dan non perizinan,
- b. Penyiapan bahan pemecahan masalah dalam rangka menindaklanjuti pengaduan masyarakat,
- c. Pelaksanaan evaluasi terhadap pemberian pelayanan.

Uraian tugas Kepala Seksi Pengaduan dan Evaluasi adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun langkah kegiatan seksi pengaduan dan evaluasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan teknis administrasi bagi proses perizinan dan non perizinan,
- c. Menyelenggarakan hubungan masyarakat dalam menyelesaikan urusan pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan peraturan

perundang-undangan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas,

- d. Mengevaluasi segala kegiatan yang telah dilaksanakan,
 - e. Membuat laporan sehubungan dengan kegiatan dan tugas sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan,
 - f. Memberikan informasi (publikasi secara luas) pelayanan perizinan bagi masyarakat dan instansi, baik pemerintah maupun swasta,
 - g. Menyiapkan bahan-bahan informasi pelayanan informasi,
 - h. Menerima pengaduan yang datang dari masyarakat dan instansi, baik pemerintah maupun swasta,
 - i. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan dari masyarakat dan instansi, baik pemerintah maupun swasta,
 - j. Bertanggung jawab terhadap data-data pelayanan dan melakukan kegiatan evaluasi terhadap pemberian pelayanan perizinan,
 - k. Menginventarisir permasalahan dan menyiapkan data/ bahan pemecahan masalah sesuai dengan bidang tugasnya,
 - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
6. Petugas penghubung ke dinas terkait yang berjumlah enam orang, bertugas menyampaikan berkas perizinan kepada dinas teknis guna dilakukan tinjauan lapangan.

Tabel 3.5
Tingkat Pendidikan Formal Petugas (per orang)

No	Pendidikan	Jumlah
1.	Strata Dua (S-2)	1
2.	Strata Satu (S-1)	5
3.	D3	3
4.	SLTA	5
	Jumlah	16

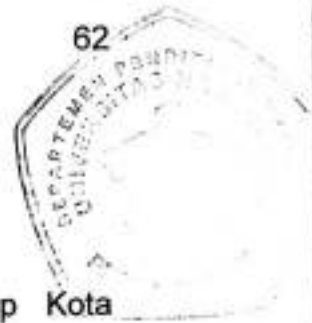
Sumber: Profil Sintap Kota Parepare, 2006

Ke-14 orang petugas tersebut berasal dari jenjang pendidikan yang berbeda-beda, yaitu sebanyak 1 orang berpendidikan terakhir S-2, 5 orang berpendidikan terakhir S-1, 3 orang berpendidikan terakhir D-3, dan 5 orang berpendidikan terakhir SLTA.

Tabel 3.6
Daftar Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare

Nama	NIP	Jabatan
Haryanto	580 020 359	Kasubag Tata Usaha
Muh. Nadjib Ali, S. Sos	070 010 582	Kepala Seksi Perizinan
Nurmaliah, S. S.	580 024 524	Kepala Seksi Non Perizinan
Abidin, S. E	580 022 041	Staf
Abdul Kahar, S. E	580 024 384	Staf
Andi Muliady, S. H	580 024 106	Staf
Andi Amalia Pertiwi	580 026 852	Staf
Moh. Arsyad Umar	580 026 778	Staf
Jumiati	580 034 093	Staf
Harun Al Halid	580 060 034	Operator Komputer
Ildawati	580 060 039	Operator Komputer
Ninieck Fitriani	580 060 122	Operator Komputer
Rusdi Mustafa	580 060 241	Operator Komputer
Astiani	580 060 252	Operator Komputer

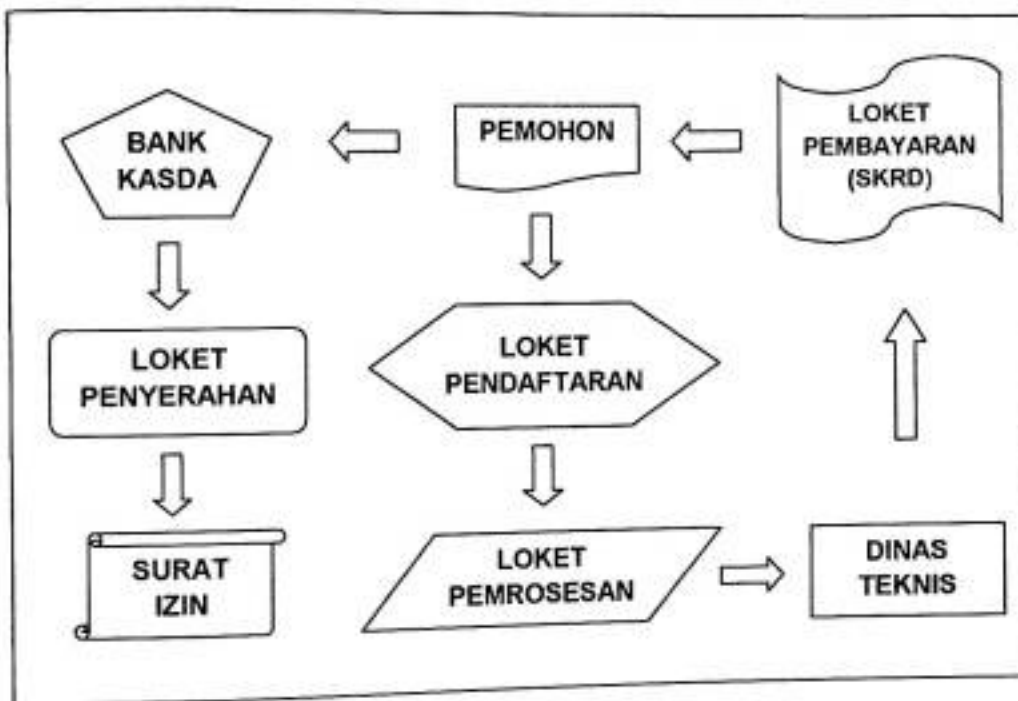
Sumber: Data Primer, 2008



a. Alur Mekanisme Pelayanan

Alur mekanisme penerbitan perizinan di Kantor Sintap Kota

Parepare dapat digambarkan seperti pada bagan berikut ini:



Keterangan:

1. Pemohon mengisi form aplikasi yang dapat diperoleh secara gratis di Loker Informasi, dengan melampirkan dokumen-dokumen pendukung secara jelas dan lengkap sesuai jenis permohonan,
2. Loker pendaftaran 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. Loker pemrosesan melakukan input data permohonan, yaitu dengan mengecek keabsahan berkas dan syarat-syarat permohonan,
4. 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 membubuhkan tanda tangan persetujuan penerbitan perizinan pada lembar disposisi atas hasil tinjauan di lapangan. Berkas dikembalikan ke Kantor Sintap oleh petugas penghubung, kemudian operator komputer pada loket pemrosesan melakukan entry data pemohon dan membuat surat izin di bawah pengawasan koordinator.
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). SKRD merupakan media pembayaran retribusi daerah ke Bank Sul-Sel Cabang Parepare.

6. Loker SKRD mencetak Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) sesuai tarif dalam peraturan daerah tentang perizinan yang dimaksud. SKRD merupakan media pembayaran retribusi daerah (Kas daerah) melalui Bank Sul-Sel Cabang Parepare,
 7. Pemohon membayar retribusi dengan menggunakan media SKRD langsung pada Bank Sul-Sel Cabang Parepare. SKRD yang telah divalidasi oleh petugas bank digunakan sebagai bukti untuk pengambilan perizinan,
 8. Loker 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.
- b. Hasil-Hasil yang Telah Dicapai oleh Kantor Sintap Kota Parepare

Berbagai upaya dan inovasi telah dilakukan oleh Kantor Sintap Parepare guna meningkatkan efektivitas sekaligus kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. Penandatanganan perizinan menggunakan system scanning pejabat yang telah ditunjuk oleh Walikota Parepare melalui peraturan walikota, sehingga pelayanan perizinan dapat terlaksana dengan cepat,

2. Terhadap perizinan yang telah selesai namun belum diambil oleh masyarakat pemohon, maka petugas akan mengantarkannya ke alamat pemohon tanpa ada tambahan biaya,
3. Salah satu bukti transparansi, nilai retribusi yang telah dibayar pada Bank Sul-Sel Cabang Parepare akan tertera pada catatan kaki setiap lembar perizinan yang dikeluarkan oleh Kantor Sintap Kota Parepare,
4. Tidak ada peredaran uang di Kantor Sintap Parepare, dikarenakan seluruh pembayaran retribusi dilakukan sendiri oleh pemohon langsung pada Bank Sul-Sel Cabang Parepare,
5. Setiap perizinan yang dicetak memiliki nomor register yang tidak diketahui oleh pihak luar. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya pemalsuan perizinan yang dikeluarkan oleh Kantor Sintap Kota Parepare.

Berbagai upaya dan inovasi yang telah dilakukan oleh Kantor Sintap Kota Parepare membawanya berhasil meraih beberapa prestasi, antara lain sebagai berikut:

1. Mampu mengembangkan iklim investasi yang baik dengan memberikan kemudahan bagi para pengusaha untuk memperoleh izin perizinan usaha yang diperlukan secara transparan dan hemat biaya. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengusaha yang memformalkan usahanya dengan cara mengajukan permohonan Surat

Izin Tempat Usaha (SITU) melalui Kantor Sintap Kota Parepare, yang dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut ini.

Tabel 3.7
Banyaknya SIUP/ SITU yang Diterbitkan Menurut Golongan Usaha di Kota Parepare Tahun 2005-2006

Gol. Usaha	Tahun 2005			Tahun 2006		
	Unit Usaha	T.K. (orang)	Investasi Rp (000)	Unit Usaha	T.K. (orang)	Investasi Rp (000)
Perusahaan Kecil (PK)	2.262	3.241	45.514.921	2.358	3.486	53.137.032
Perusahaan Menengah (PM)	488	751	30.322.179	514	878	39.830.679
Perusahaan Besar (PB)	25	122	80.005.117	31	208	464.008.849

Sumber: Kota Parepare dalam Angka Tahun 2007

2. Penghargaan sebagai Unit Pelayanan Percontohan Tingkat Nasional dengan meraih Piala Citra Pelayanan Prima dari Presiden Republik Indonesia pada tanggal 19 Desember 2002.
3. Pada tahun 2003, Kepala Kantor Sintap Kota Parepare memperoleh Anugerah Asean Professional Golden Award,
4. Mendapatkan pengakuan internasional dengan meraih Sertifikat ISO 9001: 2000 dari WQA London, United Kingdom, pada tanggal 28 Oktober 2004 dalam hal penerapan sistem manajemen mutu. Kantor Sintap Kota Parepare merupakan instansi pemerintah di Kawasan Timur Indonesia yang pertama kali menerapkan dan memperoleh Sertifikat ISO 9001: 2000. Beberapa manfaat dengan adanya standar ISO, antara lain sebagai berikut:

- a. Instansi memiliki pedoman kerja yang standar melalui buku Pedoman Mutu dan Prosedur Mutu, yang merupakan "kamus kerja" bagi personil yang bertugas pada Kantor Sintap Kota Parepare. Kedua buku tersebut dijadikan sebagai Standar Operasi Prosedur (SOP) yang berisi tentang bagaimana mekanisme surat izin diproses yang dimulai dari pendaftaran, pemrosesan, pembayaran, hingga penyerahan surat izin.
 - b. Kinerja akan lebih baik dan konsisten,
 - c. Organisasi lebih efektif dan efisien,
 - d. Meningkatkan citra organisasi,
 - e. Meningkatkan kepercayaan masyarakat,
 - f. Meningkatkan daya tarik para investor.
5. Sebagai upaya untuk mengenalkan Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) ke tingkat nasional, seringkali Kepala Kantor Sintap Kota Parepare diundang sebagai narasumber dalam berbagai seminar, lokakarya, maupun workshop, baik di tingkat regional maupun nasional,
 6. Beberapa lembaga telah menunjuk Kantor Sintap Kota Parepare menjadi narasumber *best practice* pelayanan satu atap, yang di antaranya adalah:
 - a. Pada tahun 2004, Kementerian PPKTI menetapkan Kantor Sintap Kota Parepare sebagai *best practice* pelayanan publik yang

- menghasilkan buku Blue Print Pelayanan Publik di Kawasan Timur Indonesia (KTI),
- b. Pada tahun 2004, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara juga menunjuk Kantor Sintap Kota Parepare sebagai *best practice* pelayanan satu atap yang menghasilkan buku Kajian Penerapan E-Government untuk Pelayanan Publik,
 - c. Pada tahun 2005, Badan Kerjasama Kabupaten Seluruh Indonesia (BKCSI) menetapkan Kantor Sintap Kota Parepare sebagai *best practice* pelayanan satu atap bagi kabupaten yang menjadi anggota BKCSI,
 - d. Pada tahun 2006, Departemen dalam Negeri menunjuk Kantor Sintap Kota Parepare sebagai pusat kajian penerbitan Permendagri tentang Pelayanan Satu Atap yang diberlakukan kepada seluruh kabupaten dan kota di Indonesia,
 - e. Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia (APEKSI) dan Asosiasi DPRD Kota Seluruh Indonesia (ADEKSI) menetapkan Kantor Sintap Kota Parepare menjadi *best practice* transfer program pelayanan satu atap bagi kota di seluruh Indonesia,
 - f. Lembaga Administrasi Negara (LAN) menunjuk Kantor Sintap Kota Parepare sebagai bahan kajian tentang pelayanan publik yang standar.

BAB IV
HASIL PENELITIAN
DAN PEMBAHASAN

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan SITU Melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare

4.1.1. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Waktu

Tabel 4.1
Penilaian Responden terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian Jadwal Pelayanan	n	f	n.f
Selalu tepat waktu	4	30	120
Tepat waktu	3	30	90
Kadang-kadang tepat waktu	2	0	0
Selalu tidak tepat waktu	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 210$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned} \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\ &= \frac{210}{60} \\ &= 3,5 \end{aligned}$$

Kesimpulan atas jawaban responden mengenai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare dinilai sangat baik, yaitu berada pada interval 3,5. Kepastian jadwal yang

dimaksud dalam hal ini adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tabel 4.1 menunjukkan bahwa penilaian selalu tepat waktu dan tepat waktu mempunyai frekuensi yang sama yaitu masing-masing sebanyak 30 orang. Implikasi jawaban dibagi menjadi 2, yakni jawaban positif (selalu tepat waktu dan tepat waktu) dan negatif (kadang-kadang tepat waktu dan selalu tidak tepat waktu). Untuk jawaban positif, 30 orang mengatakan selalu tepat waktu dan 30 orang mengatakan tepat waktu sehingga untuk implikasi positif berjumlah 60 orang atau semua responden memberikan penilaian positif. Sementara untuk jawaban negatif tidak ada.

Tabel 4.2
Alasan Responden yang Menjawab Setuju
terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Tidak relevan	9	15
Petugas tidak mengulur waktu	21	35
Petugas memiliki rasa tanggung jawab	16	26,7
Petugas patuh pada standar waktu pelayanan yang telah ditentukan	14	23,3
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Selanjutnya untuk setiap jawaban positif responden memberikan alasan yang berbeda-beda. Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa yang paling besar persentasenya adalah responden yang



memberikan alasan petugas tidak mengulur waktu yaitu sebesar 35% atau 21 orang, kemudian yang memberikan alasan petugas memiliki rasa tanggung jawab sebesar 26,7% atau 16 orang, yang memberikan alasan petugas patuh pada standar waktu pelayanan yang telah ditentukan sebanyak 23,3% atau 14 orang, dan persentase yang paling sedikit adalah responden yang memberikan alasan yang tidak relevan yaitu hanya 15% atau 9 orang. Dapat dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan jawaban yang tidak relevan adalah responden yang tidak mampu memberikan alasan mengapa ia setuju terhadap kepastian jadwal pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare.

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 SITU, yang disertai dengan kejelasan mengenai standar waktu dan besarnya biaya yang diperlukan. Kantor tersebut juga dilengkapi perangkat teknologi berbasis *local area network* yang memudahkan seluruh pekerjaan selesai tepat waktu dan akurat. Di pintu masuk disediakan komputer layar sentuh yang juga berisi informasi dan syarat-syarat yang diperlukan masyarakat.

Tabel 4.3
Penilaian Responden terhadap Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan	n	f	n.f
Sangat cepat	4	38	152
Cepat	3	12	38
Kurang cepat	2	10	20
Tidak cepat	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 210$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{210}{60} \\
 &= 3,5
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil skor rata-rata yang diperoleh, dapat diketahui bahwa pendapat responden mengenai kecepatan pelayanan dinilai sangat baik atau tinggi, yaitu berada pada interval 3,5 (tabel 4.3). Kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare. Responden yang menilai sangat cepat sebanyak 38 orang, disusul oleh responden yang menilai cepat sebanyak 12 orang, kemudian kurang cepat sebanyak 10 orang. Tak satupun responden yang menilai bahwa pemberian pelayanan di kantor tersebut tidak

cepat, sebab jika dikaitkan dengan pernyataan seorang petugas administrasi bagian perizinan, hampir tidak ada hambatan yang ditemukan selama menyelesaikan perizinan setiap masyarakat pemohon. Hal ini disebabkan adanya peralatan kerja dan sarana pendukung yang memadai, termasuk pemanfaatan IT, informasi teknologi informatika system jaringan *local area network* (LAN), yang dengan adanya system jaringan ini, maka tertutup kemungkinan akan adanya penyalahgunaan wewenang dalam pemrosesan perizinan. Jika empat prosedur langkah pemrosesan perizinan telah dilalui secara bertahap, maka perizinan barulah bisa dicetak. Jika salah satu prosedur tahapan dilewati, maka niscaya perizinan tidak dapat diproses. Demikian pula mekanisme pengarsipan dokumen, dengan jaringan LAN ini maka *file* disimpan secara *softcopy* dengan menggunakan *back up system*. Jika terdapat hambatan teknis seperti kurangnya persyaratan yang dibawa pemohon sebagai kelengkapan berkas, maka perizinan juga tidak akan diproses sebelum pemohon melengkapi berkas-berkas yang diperlukan.

Tabel 4.4
Alasan Responden yang Menjawab Setuju
terhadap Kecepatan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan	10	20
Dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan	30	60
Prosedurnya mudah dipahami dan dijalankan oleh petugas	5	10
Petugas memiliki rasa tanggung jawab	5	10
Jumlah	50	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Sebanyak 50 orang responden memberikan jawaban positif terhadap kecepatan pelayanan, dimana setiap responden memberikan alasan yang berbeda-beda. Sebanyak 30 orang responden atau 60% beralasan bahwa pengurusan SITU di kantor tersebut dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan dan 10 responden atau 20% yang beralasan bahwa masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Alasan bahwa prosedurnya mudah dipahami dan dijalankan oleh petugas serta petugas memiliki rasa tanggung jawab dikemukakan oleh masing-masing 5 orang responden atau 10%.

Tabel 4.5
Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju
terhadap Kecepatan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju	f	%
Masyarakat dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan	6	60
Petugas tidak memiliki rasa tanggung jawab	4	40
Jumlah	10	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Selanjutnya, berdasarkan tabel 4.5, sebanyak 10 responden yang memberikan jawaban negatif, yaitu tidak setuju terhadap kecepatan pelayanan. Sebanyak 6 responden atau 60% yang beralasan bahwa masyarakat dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dan sebanyak 4 responden atau 40% 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, demi kepuasan setiap masyarakat pemohon.



Tabel 4.6
Lama Waktu Menunggu untuk Mendapatkan Pelayanan

Lama Waktu Menunggu	f	%
< 30 menit	44	73,3
30 menit – 1 jam	12	20
>1 jam	4	6,7
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Mengenai lama waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan, responden paling banyak menjawab < 30 menit, yaitu sebanyak 46 orang atau 76,7%, kemudian sebanyak 10 orang atau 16,6% menunggu selama 30 menit – 1 jam, dan yang menunggu >1jam hanya 4 orang atau 6,7%.

Tabel 4.7
Lama Waktu Menunggu Proses hingga Penebitan Surat Izin

Lama Waktu Menunggu	f	%
5 hari	4	6,7
6 hari	6	10
7 hari	50	83,3
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rata-Rata Waktu Tunggu} &= \frac{\sum \text{waktu tunggu (hari)}}{\sum \text{Jumlah responden}} \\
 &= \frac{406}{60} \\
 &= 6,77
 \end{aligned}$$

Pada tabel 4.7 yaitu lama waktu menunggu proses hingga penebitan surat izin dapat diketahui bahwa sebanyak 50 orang atau 83,3% menunggu selama 7 hari, 6 orang atau 10% menunggu selama 6 hari, dan 4 orang atau 6,7% menunggu selama 5 hari. Rata-rata responden menunggu proses penerbitan perizinan antara 6 sampai 7 hari. Hal ini sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, yaitu 7 hari, sehingga untuk lama waktu menunggu proses hingga penebitan surat izin dapat dikategorikan baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, mengenai kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan kepada seorang petugas administrasi bagian perizinan, beliau mengemukakan bahwa:

"Pihak kami telah berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan perizinan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan, yaitu 1 minggu, bahkan diupayakan bisa diselesaikan dalam kurun waktu 5 hari kerja, dan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, bagi perizinan yang telah selesai diproses dan belum diambil oleh masyarakat pemohon, maka petugas yang telah ditunjuk akan mengantarkan perizinan tersebut ke alamat pemohon tanpa dibebani biaya tambahan." (*Wawancara tanggal 11 Maret 2008*)

4.1.2. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Biaya

Tabel 4.8
Penilaian Responden terhadap
Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan

Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan	n	f	n.f
Sangat wajar	4	31	124
Wajar	3	29	87
Kurang Wajar	2	0	0
Tidak Wajar	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 211$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{211}{60} \\
 &= 3,5
 \end{aligned}$$

Berikutnya adalah tabel 4.8 mengenai kewajaran pengenaan biaya pelayanan yang menunjukkan interval 3,5 (dinilai sangat tinggi atau baik). Kewajaran pengenaan biaya pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare, yaitu Rp. 1.500/ m² untuk kawasan non pemukiman, Rp. 4.500/ m² untuk kawasan pemukiman sedang/ jarang, dan Rp. 7.500/ m² untuk kawasan pemukiman padat penduduk. Responden yang menilai bahwa

pengenaan biaya pelayanan sangat wajar sebanyak 31 orang dan yang menilai wajar sebanyak 29 orang. Semua responden memberikan jawaban yang positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cukup puas dan dapat menerima besarnya biaya yang harus mereka keluarkan jika mengurus SITU.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada seorang petugas administrasi bagian perizinan, beliau mengatakan bahwa:

"Pengenaan biaya pelayanan benar-benar dipergunakan untuk pengurusan perizinan dan disesuaikan dengan nilai barang dan jasa pelayanan yang diberikan serta didasarkan pada kondisi/ kemampuan masyarakat untuk membayar. Hal ini diupayakan agar Sintap senantiasa mampu berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat pemohon." (*Wawancara tanggal 11 Maret 2008*)

Tabel 4.9
Alasan Responden yang Menjawab Setuju
terhadap Kewajaran Pengenaan Biaya Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Tidak relevan	16	26,7
Terjangkau oleh masyarakat	44	73,3
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Pernyataan petugas tersebut sesuai dengan penilaian para responden. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.9 mengenai alasan responden yang menjawab setuju terhadap kewajaran pengenaan biaya pelayanan, yaitu sebanyak 44 orang responden atau 73,3% yang

beralasan terjangkau oleh masyarakat dan sisanya sebanyak 16 orang atau 26,7% tidak mampu memberikan alasannya (tidak relevan).

Tabel 4.10
Penilaian Responden terhadap
Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian Biaya Pelayanan	n	f	n.f
Sangat sesuai	4	51	204
Sesuai	3	9	27
Kurang Sesuai	2	0	0
Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah		$\Sigma f = 60$	$\Sigma n.f = 231$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{231}{60} \\
 &= 3,85
 \end{aligned}$$

Tabel 4.10 menunjukkan hasil penilaian responden terhadap kepastian biaya pelayanan yang berada pada interval 3,85, yang berarti sangat baik atau tinggi. Kepastian biaya pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sebanyak 51 orang responden menilainya sangat sesuai dan 9 orang menilai sesuai. Tak seorang responden pun

yang menilai kurang atau tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa semua responden memberikan jawaban yang positif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada seorang petugas administrasi bagian perizinan, beliau mengatakan bahwa:

"Seluruh pembayaran retribusi dilakukan oleh masyarakat secara langsung melalui Bank Sul-Sel Cabang Parepare dengan menggunakan media setor yang disebut dengan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), dengan jumlah retribusi sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah. Salah satu bukti transparansi, maka setiap lembar perizinan yang tercetak akan nampak di catatan kaki jumlah nominal retribusi yang telah dibayar pada bank." (*Wawancara tanggal 11 Maret 2008*)

Tabel 4.11
Alasan Responden yang Menjawab Setuju
terhadap Kepastian Biaya Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Sesuai dengan aturan yang ditetapkan	22	36,67
Tidak adanya pungutan liar dari pihak manapun	14	23,33
Nilai retribusi yang harus dibayarkan sudah tertera pada catatan kaki lembar perizinan yang dikeluarkan oleh Kantor Sintap Kota Parepare (transparansi)	24	40
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Pada tabel 4.11, sebanyak 24 orang responden atau 40% beralasan bahwa besarnya retribusi yang harus dibayarkan sudah tertera pada catatan kaki lembar perizinan yang dikeluarkan oleh Kantor Sintap Kota Parepare, sehingga responden dapat mengetahui secara

pasti berapa besar uang yang harus mereka keluarkan. Sebanyak 22 responden atau 36,67% beralasan bahwa biaya retribusi sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, sedangkan sisanya yaitu 14 responden atau 23,33% beralasan bahwa selama mengurus penerbitan surat izinnya, mereka tidak menemukan pungutan liar dari pihak manapun.

4.1.3. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Moral

Tabel 4.12
Penilaian Responden terhadap
Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan Petugas Pelayanan	n	f	n.f
Sangat disiplin	4	36	144
Disiplin	3	24	72
Kurang disiplin	2	0	0
Tidak disiplin	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 216$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{216}{60} \\
 &= 3,6
 \end{aligned}$$

Dari hasil penelitian diketahui bahwa penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan berada pada interval 3,6 yang berarti sangat bagus/ tinggi (tabel 4.12). Kedisiplinan petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kesemuanya memberikan jawaban positif, yaitu sebanyak 36 responden menilainya sangat disiplin, dan 24 responden menilainya disiplin.

Selama penulis mengadakan penelitian di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare, penulis tidak pernah menemukan adanya petugas yang lalai dalam tugasnya, seperti meninggalkan kantor selama jam kerja (bolos kerja), membiarkan masyarakat pemohon terlalu lama menunggu untuk dilayani, menelantarkan berkas-berkas perizinan, ataupun hanya bersantai-santai dalam ruang kerja (seperti bermain *game*, dan sejenisnya).Petugas senantiasa konsisten terhadap waktu kerjanya, yang terdiri atas lima hari kerja (Senin-Jumat, dari pukul 08.00 pagi hingga pukul 16.00 sore). Hal ini juga sesuai dengan pendapat responden yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.13
Alasan Responden yang Menjawab Setuju
terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Konsisten terhadap waktu kerja	13	21,67
Bersungguh-sungguh dalam bekerja (tidak sambil bercanda sesama rekan kerja)	11	18,33
Tidak membedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lain	18	30
Melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangannya	18	30
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Pada tabel 4.13 diperoleh gambaran alasan responden menilainya sangat disiplin dan disiplin. Masing-masing sebanyak 18 responden atau dengan persentase 30% memberikan alasan bahwa petugas tidak membedakan antara pemohon yang satu dengan pemohon yang lain serta melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangannya. Sebanyak 13 responden atau 21,67% beralasan bahwa petugas yang bekerja sangat konsisten terhadap waktu kerja, dan sisanya yaitu sebanyak 11 responden dengan persentase 18,33% beralasan bahwa petugas bersungguh-sungguh dalam bekerja (tidak sambil bercanda dengan sesama rekan kerjanya).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare, beliau mengatakan bahwa:

"Pihak kami senantiasa menghimbau kepada seluruh bawahan untuk selalu konsisten terhadap waktu kerja, tidak main-main/membuang-buang waktu, serta menghormati setiap masyarakat yang datang (tidak diskriminatif)." (*Wawancara tanggal 11 Maret 2008*)

Tabel 4.14
Penilaian Responden terhadap
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	n	f	n.f
Sangat bertanggung jawab	4	45	180
Bertanggung jawab	3	15	45
Kurang bertanggung jawab	2	0	0
Tidak bertanggung jawab	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 225$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{225}{60} \\
 &= 3,75
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, maka diketahui skor rata-rata berada pada interval 3,75 yang berarti sangat baik/tinggi. Tanggung jawab petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sebanyak 60 orang menyatakan bahwa

petugas sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon. Artinya, semua responden menyatakan setuju terhadap penilaian bahwa petugas Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare sangat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.15
Alasan Responden yang Menjawab Setuju
terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Berempati dan menghormati setiap masyarakat yang datang	9	15
Aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon	10	16,67
Sabar dan telaten dalam melayani pemohon	12	20
Jujur dan dapat dipercaya	10	16,67
Transparan	10	16,67
Memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pemohon	9	15
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Tabel 4.15 memperlihatkan berbagai alasan yang berbeda-beda mengenai tanggung jawab petugas pelayanan. Sebanyak 12 orang atau 20% beralasan bahwa petugas sabar dan telaten dalam melayani masyarakat pemohon. Masing-masing sebanyak 10 orang responden atau 16,67% beralasan bahwa petugas aktif menjelaskan hal-hal yang

kurang dimengerti oleh masyarakat pemohon, jujur dan dapat dipercaya, serta bersikap transparan. Transparan bisa diartikan terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai juga mudah dimengerti. Masyarakat merasa setuju bahwa petugas yang melakukan pelayanan di kantor ini telah melaksanakan apa yang telah menjadi kewajibannya. Sisanya yaitu sebanyak 9 orang responden atau 15% beralasan bahwa petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pemohon.

Tabel 4.16
Penilaian Responden terhadap
Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan Petugas Pelayanan	n	f	n.f
Sangat mampu	4	47	188
Mampu	3	13	39
Kurang mampu	2	0	0
Tidak mampu	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 227$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{227}{60} \\
 &= 3,78
 \end{aligned}$$

Kemampuan petugas dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sebanyak 47 orang responden menilai bahwa petugas sangat mampu dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, dan sebanyak 13 orang responden menilai mampu. Di sini dapat disimpulkan bahwa semua responden memberikan jawaban yang positif dengan alasan yang berbeda-beda.

Tabel 4.17
Alasan Responden yang Menjawab Setuju
terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon	32	53,33
Memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pemohon	28	46,67
Jumlah	60	100,0

Sumber : Data Primer, 2008

Berdasarkan tabel 4.17, sebanyak 32 responden atau 53,33% beralasan bahwa petugas aktif menjelaskan ha-hal yang kurang dimengerti oleh pemohon, dan sebanyak 28 orang responden atau 46,67% berpendapat bahwa petugas mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pemohon. Menurut Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare:

"Personil yang ditempatkan di kantor ini merupakan orang-orang pilihan yang terbaik untuk tingkat Kota Parepare, yang sebelum ditempatkan di kantor ini terlebih dahulu dibekali dengan pelatihan *service excellent*, sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Mereka adalah PNS ataupun calon PNS yang dianggap terbaik dan bisa bekerja lebih profesional, yang lebih penting lagi, belum terlalu terkontaminasi kultur birokrasi berbelit-belit yang erat dengan lingkungan pemerintahan selama ini. Para pegawai itu, kendati berstatus PNS, tidak lagi mengenakan seragam PNS seperti selama ini. Hal ini berguna untuk memberi kesan berbeda dan menghapus kesan birokrasi. Para pegawai juga dibiasakan untuk selalu tersenyum dan ramah kepada siapa pun yang datang." (*Wawancara tanggal 11 Maret 2008*)

Tabel 4.18
Penilaian Responden terhadap
Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	n	f	n.f
Sangat adil	4	35	140
Adil	3	14	42
Kurang Adil	2	11	22
Tidak Adil	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 204$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{204}{60} \\
 &= 3,4
 \end{aligned}$$



Selanjutnya pada tabel 4.18 mengenai keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Hasil penilaian responden berada pada interval 3,4 yang berarti sangat baik/ tinggi. Hasil penilaian responden terbagi atas jawaban positif dan jawaban negatif. Sebanyak 35 orang menilai bahwa petugas sangat adil dalam memberikan pelayanan, dan sebanyak 14 orang menilainya cukup adil. Sebanyak 11 responden memberikan penilaian negatif, yaitu petugas kurang adil dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.19
Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap
Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Melayani pemohon sesuai dengan urutan kedatangannya	26	60,5
Transparan	9	6,98
Tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	14	32,55
Jumlah	49	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Berdasarkan tabel 4.19, sebanyak 49 orang memberikan jawaban positif dengan alasan yang berbeda-beda. Terdapat 26 responden atau 60,5% beralasan bahwa petugas melayani masyarakat pemohon sesuai dengan urutan kedatangannya, 14 orang responden atau 32,55% beralasan bahwa petugas tidak membedakan golongan/ status

masyarakat yang dilayani, dan ada 9 orang atau 6,98% yang beralasan bahwa petugas bersikap transparan.

Tabel 4.20
Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju terhadap Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju	f	%
Mebiarkan pemohon terlalu lama menunggu untuk dilayani	11	100,0
Jumlah	11	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Berdasarkan tabel 4.20, sebanyak 11 responden memberikan penilaian negatif terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan. Alasan mereka adalah karena petugas membiarkan pemohon terlalu lama menunggu untuk dilayani.

Tabel 4.21
Penilaian Responden terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kesopanan dan Keramahan Petugas	n	f	n.f
Sangat sopan dan ramah	4	28	112
Sopan dan ramah	3	32	96
Kurang sopan dan ramah	2	0	0
Tidak sopan dan ramah	1	0	0
Jumlah		$\Sigma f = 60$	$\Sigma n.f = 208$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{208}{60} \\
 &= 3,47
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.21, penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan berada pada interval 3,47 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. Semua responden menilai bahwa petugas Kantor Sintap Parepare sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.22
Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Menghormati dan menghargai setiap masyarakat pemohon	51	85
Bersikap ramah, murah senyum, dan bersahabat	3	5
Sabar dan telaten dalam melayani pemohon	6	10
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Berdasarkan tabel 4.22, terdapat 51 responden atau 85% beralasan bahwa petugas sangat menghormati dan menghargai setiap

masyarakat pemohon, 6 responden atau 10% beralasan bahwa petugas sabar dan telaten dalam memberikan pelayanan, dan 3 responden atau 5% beralasan bahwa petugas bersikap ramah, murah senyum, dan bersahabat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare, beliau mengatakan bahwa:

"Petugas kami senantiasa dibiasakan untuk bersikap ramah, sopan, santun, memberikan pelayanan secara ikhlas, tidak diskriminatif, dan tidak "sakit gigi". (Wawancara tanggal 11 Maret 2008)

4.1.4. Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Kualitas

Tabel 4.23
Penilaian Responden terhadap
Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan	n	f	n.f
Sangat mudah	4	35	140
Mudah	3	25	75
Kurang mudah	2	0	0
Tidak mudah	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 215$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{215}{60} \\
 &= 3,58
 \end{aligned}$$

Tabel 4.23 menunjukkan bahwa penilaian responden mengenai prosedur pelayanan berada pada interval 3,58 sehingga dapat dinilai sangat baik/ tinggi. Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sebanyak 35 responden menilai bahwa prosedur pelayanan sangat mudah, 25 responden menilainya cukup mudah, dan tak seorangpun yang memberikan penilaian negatif tentang prosedur yang diterapkan.

Tabel 4.24
Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap
Prosedur Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Cepat dan tidak berbelit-belit	39	65
Prosedurnya mudah dipahami dan dijalankan	7	11,67
Prosedurnya sangat wajar dan cukup sederhana	9	15
Adanya petugas yang siap membantu dalam pengisian formulir aplikasi perizinan	5	8,33
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Berdasarkan tabel 4.24, seluruh responden menyatakan setuju dan memberikan jawaban positif terhadap kemudahan prosedur pelayanan dengan alasan bahwa prosedurnya tidak berbelit-belit (39 orang atau 65%), prosedurnya mudah dipahami dan dijalankan (7 orang atau 11,67%), prosedur yang diajukan cukup wajar dan sederhana (9 orang atau 15%), dan petugas siap membantu dalam pengisian formulir aplikasi pengisian (5 orang atau 8,33%).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare, beliau mengatakan bahwa:

"Prosedur pelayanan yang diterapkan di Sintap tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh masyarakat pemohon maupun petugas yang bersangkutan. Di *meja front office*, telah disiapkan formulir permohonan perizinan yang dapat diperoleh secara gratis oleh masyarakat, dan dengan petugas yang siap membantu dalam pengisian formulir aplikasi pengisian." (Wawancara tanggal 11 Maret 2008)

Tabel 4.25
Penilaian Responden terhadap
Persyaratan Pelayanan

Prosedur Pelayanan	n	f	n.f
Sangat sesuai	4	31	124
Sesuai	3	18	54
Kurang sesuai	2	11	22
Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 200$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}\text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\ &= \frac{200}{60} \\ &= 3,3\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.25, yaitu 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. Persyaratan yang wajib dipenuhi untuk mendapatkan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), adalah sebagai berikut:

1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon,
2. Fotocopy akte perusahaan (bagi yang berbadan hukum),
3. Bukti Kepemilikan Tanah atau bukti penguasaan tanah,
4. Surat persetujuan dari tetangga yang diketahui Lurah bila memerlukan Izin Gangguan (HO),
5. Bukti IMB atau bukti kontrak/ sewa bangunan/ keterangan kepemilikan dari Lurah setempat,
6. Surat Keterangan Pelunasan Fiskal dari Dinas Pendapatan Daerah,
7. Fotocopy bukti pelunasan PBB tahun terakhir,

8. Rekomendasi kelayakan lingkungan dari instansi terkait (untuk usaha tertentu),
9. Pasfoto ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar (hitam putih/ warna).

Hasil penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan berada pada interval 3,3 yang berarti sangat baik/ tinggi. Tidak semua responden menilai setuju dan memberikan jawaban positif terhadap persyaratan pelayanan, sebab hanya sebanyak 49 orang yang memberikan jawaban positif, sedangkan 11 orang memberikan jawaban negatif.

Tabel 4.26
Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap
Persyaratan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Wajar/ masuk akal dan sesuai dengan jenis perizinannya	31	63,3
Mudah dipahami dan dilaksanakan	18	36,7
Jumlah	49	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Tabel 4.26 adalah alasan responden yang menjawab setuju terhadap persyaratan pelayanan. Sebanyak 31 responden atau 63,3% beralasan bahwa persyaratan pelayanannya wajar/ masuk akal dan sesuai dengan jenis perizinannya, sisanya yaitu sebanyak 18 responden

atau 36,7% beralasan bahwa persyaratan yang diajukan mudah dipahami dan dilaksanakan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang petugas administrasi bagian perizinan, beliau mengatakan bahwa:

"Salah satu prinsip dalam pelayanan publik telah dilakukan oleh Kantor Sintap Kota Parepare, yaitu kejelasan baik mengenai persyaratan teknis maupun administratif. Pengumuman tentang persyaratan, biaya, dan lama waktu proses dipajang di dinding yang dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat. Persyaratannya pun dianggap cukup mudah dan tidak memberatkan sehingga setiap masyarakat yang ingin mengurus SITU mampu untuk memenuhinya. Selain itu, adanya kejelasan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelayanan dan pengaduan bilamana terjadi komplain atau keluhan masyarakat. Pengaduan selain dapat disampaikan melalui kotak saran yang diletakkan secara terbuka di dalam dan di luar gedung, juga dapat disampaikan secara langsung via telepon/sms yang ditangani secara langsung oleh petugas bagian pengaduan masyarakat". (Wawancara tanggal 11 Maret 2008)

Tabel 4.27
Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju terhadap Persyaratan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Tidak Setuju	f	%
Prosedurnya sukar untuk dipenuhi dan prosesnya memakan waktu yang cukup lama	11	100,0
Jumlah	11	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Hasil wawancara yang dilakukan sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, ternyata tidak sepenuhnya sesuai dengan

kenyataan. Berdasarkan tabel 4.27, dapat diketahui bahwa sebanyak 11 responden menyatakan tidak setuju terhadap kemudahan prosedur pelayanan. Alasan mereka adalah karena prosedurnya sukar untuk dipenuhi dan prosesnya memakan waktu yang cukup lama, seperti surat persetujuan dari tetangga yang diketahui Lurah apabila memerlukan Izin Gangguan. Mereka mengaku cukup kesulitan untuk mendapatkan surat persetujuan dari tetangga bilamana tetangga yang bersangkutan sedang tidak berada di rumah, sehingga usaha untuk segera memperoleh SITU terhambat lagi karenanya. Perlu dijelaskan di sini, bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 1 Tahun 2004 tentang Usaha Industri dan Perdagangan, yang dimaksud dengan Izin Gangguan adalah surat izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan hukum yang menjalankan usaha industri dan/ atau perdagangan, yang merupakan bukti dan alat kontrol tentang kelayakan tingkat gangguan atau dampak yang ditimbulkan oleh suatu kegiatan usaha terhadap kondisi fisik dan sosial-budaya di sekitar lokasi/ tempat usaha. Akan tetapi alasan ini bukanlah alasan yang cukup logis untuk dijadikan pembenaran terhadap persyaratan yang dianggap kurang mudah. Alasan responden mengenai persyaratan yang sukar untuk dipenuhi dan prosesnya memakan waktu yang cukup lama ditanggapi oleh seorang petugas administrasi bagian perizinan dengan mengatakan bahwa hal tersebut bukanlah masalah teknis

pelayanannya. Untuk mencapai suatu bentuk pelayanan yang baik, diperlukan kerjasama dan interaksi yang baik antara aparat dan masyarakat itu sendiri. Jadi, masyarakat haruslah mematuhi persyaratan yang sudah ditetapkan sebelumnya, dimana persyaratan tersebut telah diupayakan dapat dipenuhi oleh setiap masyarakat dari kalangan manapun.

Tabel 4.28
Penilaian Responden terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan Petugas Pelayanan	n	f	n.f
Sangat jelas	4	31	124
Jelas	3	29	87
Kurang jelas	2	0	0
Tidak jelas	1	0	0
Jumlah		$\Sigma f = 60$	$\Sigma n.f = 211$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\Sigma n.f}{\Sigma f} \\
 &= \frac{211}{60} \\
 &= 3,52
 \end{aligned}$$

Pada tabel 4.28 diperoleh penilaian responden mengenai kejelasan petugas pelayanan yang berada pada interval 3,52 yang berarti sangat baik/ tinggi. Kejelasan petugas pelayanan yang dimaksud

dalam penelitian ini adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Seluruh responden memberikan penilaian positif yaitu sebanyak 31 orang menilai sangat jelas dan 29 orang menilai cukup jelas. Tak ada satupun yang memberikan penilaian negatif mengenai kejelasan petugas pelayanan.

Tabel 4.29
Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap
Kejelasan Petugas Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Tidak memberikan alasan	44	73,33
Pada setiap loket pelayanan terdapat nama petugas yang memberikan layanan	11	18,33
Setiap petugas memiliki kartu tanda pengenal	5	8,33
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Selanjutnya pada tabel 4.29 mengenai alasan responden yang menjawab setuju terhadap kejelasan petugas pelayanan. Sebanyak 44 orang atau 73,33% tidak memberikan alasan mengapa mereka menjawab setuju terhadap kejelasan petugas pelayanan, 11 orang atau 18,33% beralasan karena pada setiap loket pelayanan terdapat nama petugas yang memberikan pelayanan, dan 5 orang responden atau 8,33% beralasan karena setiap petugas memiliki kartu tanda pengenal,

sehingga masyarakat dapat mengetahui secara langsung nama petugas yang melayaninya.

Tabel 4.30
Penilaian Responden terhadap
Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	n	f	n.f
Sangat nyaman	4	46	184
Nyaman	3	14	42
Kurang nyaman	2	0	0
Tidak nyaman	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 226$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{226}{60} \\
 &= 3,77
 \end{aligned}$$

Selanjutnya pada tabel 4.30 mengenai penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan yang hasilnya berada pada interval 3,77 yang berarti sangat baik. Seluruh responden memberikan penilaian yang positif yaitu sebanyak 46 orang menilai sangat nyaman dan 14 orang menilainya cukup aman. Dengan kata lain, tak seorang pun yang menilai negatif terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan.

Tabel 4.31
Alasan Responden yang Menjawab Setuju terhadap
Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Fasilitasnya cukup lengkap dan memadai	33	55
Ruangannya sejuk, bersih, dan rapi	27	45
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Selanjutnya pada tabel 4.31, sebanyak 33 responden atau 55% beralasan bahwa fasilitasnya sudah cukup lengkap dan memadai, dan sebanyak 27 orang atau 45% beralasan bahwa ruangannya sejuk, bersih, dan rapi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah seorang petugas *cleaning service*, beliau mengatakan bahwa:

"Lingkungan pelayanan Kantor Sintap telah ditata sedemikian rupa sehingga nampak asri, tertib, teratur, ruang tungguanya nyaman dan bersih, rapi, indah, serta terdapat fasilitas pendukung, antara lain areal parker yang aman dan memadai, musholla, dan toilet yang senantiasa terpelihara kebersihannya." (*Wawancara tanggal 12 Maret 2008*)

Tabel 4.32
Penilaian Responden terhadap
Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan	n	f	n.f
Sangat aman	4	49	196
Aman	3	11	33
Kurang aman	2	0	0
Tidak aman	1	0	0
Jumlah		$\sum f = 60$	$\sum n.f = 229$

Sumber: Data Primer, 2008

$$\begin{aligned}
 \text{Rerata} &= \frac{\sum n.f}{\sum f} \\
 &= \frac{229}{60} \\
 &= 3,82
 \end{aligned}$$

Tabel 4.32 memperlihatkan penilaian responden terhadap keamanan pelayanan yang hasilnya berada pada interval 3,82 yang berarti sangat baik/ tinggi. Seluruh responden memberikan penilaian positif yaitu sebanyak 49 orang menilainya sangat aman dan 11 orang menilai cukup aman.

Tabel 4.33
Alasan Responden yang Menjawab Setuju
terhadap Keamanan Pelayanan

Alasan Responden yang Menjawab Setuju	f	%
Petugas yang melayani jelas identitasnya	24	40
Tidak adanya pungutan liar dari pihak manapun	26	43,33
Tidak adanya peredaran uang dalam Kantor Sintap, sebab pembayaran retribusi dilakukan di Bank Sul-Sel Cabang Parepare	9	15
Areal parkirnya aman	1	1,67
Jumlah	60	100,0

Sumber: Data Primer, 2008

Tabel 4.33 adalah alasan responden yang menjawab setuju terhadap keamanan pelayanan. Sebanyak 26 orang atau 43,33% beralasan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kantor Sintap cukup aman dikarenakan tidak adanya pungutan liar dari pihak manapun. Sebanyak 24 orang atau 40% beralasan bahwa petugas yang melayani jelas identitasnya, 9 orang atau 15% beralasan karena tidak adanya peredaran uang di Kantor Sintap karena pembayaran retribusi dilakukan di Bank Sul-Sel Cabang Parepare, dan hanya 1 orang yang beralasan sebab areal parkirnya aman.

Hasil penilaian responden yang dikelompokkan atas empat dimensi sebagaimana yang telah dikemukakan di atas dapat jelaskan secara singkat pada tabel berikut:

Tabel 4.34
Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden

Dimensi (Indikator)	Sub Indikator	Interval	Setuju (orang)	Tidak Setuju (orang)
Waktu	Kepastian jadwal pelayanan	3,5	60	0
	Kecepatan Pelayanan	3,5	50	10
Biaya	Kewajaran pengenaan biaya pelayanan	3,5	60	0
	Kepastian biaya pelayanan	3,85	60	0
Moral	Kedisiplinan petugas	3,6	60	0
	Tanggung jawab petugas	3,75	60	0
	Kemampuan petugas	3,78	60	0
	Keadilan petugas	3,4	49	11
	Kesopanan dan keramahan petugas	3,47	60	0
Kualitas	Prosedur pelayanan	3,58	60	0
	Persyaratan pelayanan	3,3	49	11
	Kejelasan petugas	3,5	60	0
	Kenyamanan lingkungan pelayanan	3,77	60	0
	Keamanan Pelayanan	3,82	60	0

Berdasarkan tabel 4.34 di atas, dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya pelayanan berada pada interval tertinggi, yaitu 3,85. Seluruh responden menyatakan setuju bahwa biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan biaya

yang ditetapkan pada Kantor Perizinan Kota Parepare. Sedangkan persyaratan pelayanan berada pada interval terendah, yaitu 3,3 dimana hanya 49 responden yang menyatakan setuju terhadap kesesuaian antara persyaratan teknis/ administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik melalui Sistem Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah di daerah manapun pasti menemukan banyak masalah dan hambatan, tak terkecuali petugas yang ada di Kantor Sintap Kota Parepare. Namun, ada beberapa hal yang mempengaruhi sehingga penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor tersebut dapat berjalan dengan cukup efektif, 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 Sintap Kota Parepare. Keinginan masyarakat pemohon untuk layanan yang mudah, cepat, dan murah menjadi tujuan utama dalam pendirian maupun pengembangan Kantor Sintap Kota

Parepare. 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 Tempat Usaha (SITU). Melalui Kantor Sintap ini, pengurusan administrasi perizinan usaha menjadi mudah dan murah. Hal ini membuat pelaku usaha terhindar dari pungutan liar yang biasanya terjadi pada saat pengurusan izin. Dengan demikian, mereka dapat berusaha dengan tenang.

Melalui berbagai kemudahan dan kecepatan pelayanan serta biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat terutama para pengusaha untuk memperoleh perizinan usaha, Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) 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, Sintap 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 Kantor Sintap Parepare, membayar retribusi dengan menggunakan media Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) langsung pada Bank Sul-Sel Cabang Parepare, 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 hanya yang paling terkait dengan izin tersebut. Selain itu, untuk mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.

5. Responsibilitas (tanggung jawab) Petugas Pelayanan

Adanya kejelasan pihak-pihak yang memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan sebagai bentuk tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Responsibilitas mengacu pada hati nurani/ pribadi seseorang yang menggambarkan suatu tanggung jawab mengenai diri dan lingkungannya. Menurut masyarakat pemohon, petugas pelayanan yang ada di Kantor Sintap Kota Parepare 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, termasuk pemanfaatan IT (Informasi Teknologi) berupa sistem jaringan *local area network* (LAN) yang mampu menutup kemungkinan akan adanya penyalahgunaan wewenang dalam pemrosesan perizinan.

BAB V

PENUTUP

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab IV telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan Publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare dalam hal pengurusan SITU. . Disamping itu pula, dikemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Sintap Kota Parepare. 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 efektivitas pelayanan publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare, adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan publik merupakan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang telah ditetapkan, guna memenuhi segala hal yang menjadi kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik sudah mampu dicapai oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare melalui metode Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atapnya, melalui 4 indikator/ dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitasnya, diperoleh pencapaian skor rata-rata di atas 3,0 yang

berarti sangat baik/ tinggi. Adapun rincian pencapaian hasil tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Efektivitas pelayanan publik dalam dimensi waktu sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat pencapaian skor, yakni kepastian jadwal pelayanan (3,5) dan kecepatan pelayanan (3,5). Sebagian besar masyarakat berpendapat 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 3,5 untuk kewajaran biaya pelayanan dan 3,9 untuk kepastian biaya pelayanan. Hal ini juga didukung oleh diberlakukannya Perda Kota Parepare Nomor 1 Tahun 2004 yang menetapkan retribusi pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU). 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, yaitu dengan pencapaian skor rata-rata 3,6.

- d. Mengenai kualitas pelayanan juga sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan pencapaian skor yang sangat baik, yaitu prosedur pelayanan (3,3), persyaratan pelayanan (3,3), kejelasan petugas pelayanan (3,5), kenyamanan lingkungan pelayanan (3,8), dan keamanan pelayanan (3,8). Skor rata-rata yang dicapai dalam dimensi kualitas adalah 3,6.
2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare 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 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 Kantor Sintap Kota Parepare, 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

- Anggota IKAPI DIY, 2005. *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi Parlementer*. Cet. Ke-1. Yogyakarta: Gava Media.
- CV. Eko Jaya. 2006. *Peraturan Pelaksanaan Pemerintahan Daerah*. Cet. Pertama. Jakarta: Mitra Print.
- Dwiyanto, Agus. 1996. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: City Press.
- Handyaningrat, Soewarno, 1994. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Ilyas, Baharuddin, 2002. *Metodologi Penelitian untuk Ilmu-Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Cet Ke- 1. Makassar: Andira Publisher.
- Indrawijaya, Adam. 1989. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM). *Unit Pelayanan Terpadu*. Jakarta.
- Martani dan Lubis, 1997. *Teori-Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Moenir, A. S., Haji. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cet. Ke- 7. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmat, Abidin. 2000. *Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rosda Karya.
- Sarundajang, 1999, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Siut, Yusuf, Almasdi, 1992. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugianty. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.
- Suhendar, K, Dr. 2006. *Peranan Birokrasi dalam Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suyanto, Bagong, Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*. Cet Ke- 2. Jakarta: Kencana.

S, Hariyoso, H, 2002. *Pembaruan Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Cet. Ke-1. Peradaban.

Usman, Husaini, Purnomo Setiady Akbar, 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Cet. Ke-4. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekia.

Widya Wicaksono, Kristian, 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Cet Ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Peraturan-peraturan:

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

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

Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 1 Tahun 2004 tentang Usaha Industri dan Perdagangan.

Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Daerah.

Keputusan Walikota Parepare Nomor 103 Tahun 2001 tentang Pembentukan Unit Sistem Perizinan satu Atap Daerah Kota Parepare.

Peraturan Walikota Parepare Nomor 36 Tahun 2005 tentang Tugas Poko, Fungsi, dan Uraian Tugas Kantor Pelayanan Perizinan.

Sumber Lainnya:

Len. "Wujudkan Keseragaman SPM di Daerah Untuk Tingkatkan Kesejahteraan Rakyat", *Majalah Media Praja II* (Maret. 2007), 26-27.

www.jawapos.com

www.pareparekota.go.id

www.vibiznews.com

LAMPIRAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
SISTEM PELAYANAN PERIZINAN SATU ATAP (SINTAP)
DI KOTA PAREPARE**

KUESIONER UNTUK MASYARAKAT

									Kode
Keterangan Pencacahan									

Keterangan Pencacahan

Tanggal	Bulan	Waktu Mulai	Waktu Selesai

- Metode Wawancara:
- Wawancara lengkap
 - Menolak sebelum diwawancarai
 - Menolak saat diwawancarai
 - Tidak ada orang di rumah
 - Responden tidak di rumah
 - Responden sudah pindah
 - Lain-lain (Sebutkan:

Sebutkan alasan mengapa responden menolak wawancara:

KATA PENGANTAR

Saya adalah mahasiswa FISIP Unhas yang saat ini sedang melaksanakan survey tentang Efektivitas Pelayanan Publik melalui Sistem Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) di Kota Parepare. 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 dicantumkan dalam kuesioner. Berikanlah jawaban yang sejujur-jujurnya. Keberhasilan penelitian ini tergantung pada kerjasama Bapak/Ibu.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Berapa usia/umur Ibu/Bapak sekarang? ____ tahun
2. Tempat tinggal :
3. Apa Pendidikan Terakhir Ibu/ Bapak?
 - a. Tidak pernah sekolah []
 - b. SD []
 - c. SLTP/ sederajat []
 - d. SMU/ Sederajat []
 - e. Diploma []
 - f. S1 []
 - g. S2 []
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki [] 2. Perempuan []
5. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kepastian/ ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
 - a. Selalu tepat waktu
 - b. Tepat waktu
 - c. Kadang-kadang tepat waktu
 - d. Selalu tidak tepat waktu
 Alasan :

6. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu mengenai kecepatan pelayanan di Kantor Sintap?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
 Alasan :

7. Berapa menit anda menunggu untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Sintap?(menit)
 Berapa hari anda menunggu proses hingga penerbitan surat izin anda?(hari)

11. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kewajaran pengenaan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Sintap?

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

Alasan :

.....

.....

12. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang dilepaskan)?

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

Alasan :

.....

.....

13. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?

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

Alasan :

.....

.....

14. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?

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

Alasan :

.....

.....

12. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

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

Alasan :

.....

.....

13. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?

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

Alasan :

.....

.....

14. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai 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 :

.....

.....

15. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kemudahan prosedur pelayanan di Sintap?

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

Alasan :

.....

.....

16. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

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

Alasan :

.....

.....

8. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?

- a. Sangat jelas.
- b. Jelas
- c. Kurang jelas
- d. Tidak jelas

Alasan :

.....

.....

.....

9. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai kenyamanan di lingkungan Sintap?

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

Alasan :

.....

.....

.....

10. Bagaimana pendapat Ibu/ Bapak mengenai keamanan pelayanan di Sintap?

- a. Sangat aman
- b. Aman
- c. Kurang aman
- d. Tidak aman

Alasan :

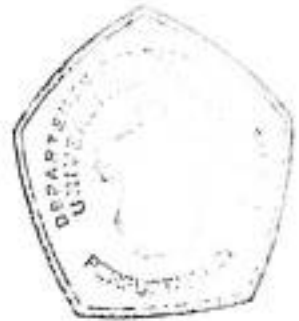
.....

.....

.....

Terima kasih atas kesediaan Ibu/Bapak meluangkan waktunya berbincang-bincang dengan kami, semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin.

BUKU KODE



Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Waktu

No. Pertyn	Nomor Variabel	PERTANYAAN	Kode
1a	V1	Penilaian responden terhadap kepastian jadwal pelayanan: a. Selalu tepat waktu b. Tepat waktu c. Kadang-kadang tepat waktu d. Selalu tidak tepat waktu	4 3 2 1
1b	V2	Penjelasan responden terhadap kepastian jadwal pelayanan yang dinilai selalu tepat waktu: a. Tidak relevan b. Petugas memiliki rasa tanggung jawab c. Petugas patuh pada standar waktu pelayanan yang telah ditentukan	0 1 2
1c	V3	Penjelasan responden terhadap kepastian jadwal pelayanan yang dinilai tepat waktu: a. Tidak relevan b. Petugas tidak mengulur waktu	0 1
2a	V4	Penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan: a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
2b	V5	Penjelasan responden terhadap kecepatan pelayanan yang dinilai sangat cepat: a. Dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah ditentukan b. Prosedurnya mudah dipahami dan dijalankan oleh petugas	1 2

2c	V6	Penjelasan responden terhadap kecepatan pelayanan yang dinilai cepat: a. Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan b. Petugas memiliki rasa tanggung jawab	1 2
2d	V7	Penjelasan responden terhadap 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	1 2
3a	V8	Lama waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan: a. <30 menit b. 30 menit- 1 jam c. >1 jam	1 2 3
3b	V9	Lama waktu menunggu proses hingga penerbitan surat izin a. 5 hari b. 6 hari c. 7 hari	1 2 3

Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Biaya

No. pertyn	Variabel	PERTANYAAN	Kode
4a	V10	Penilaian responden terhadap kewajaran pengenaan biaya pelayanan: a. Sangat wajar b. Wajar c. Kurang wajar d. Tidak wajar	4 3 2 1

4b	V11	Penjelasan responden terhadap kewajaran pengenaan biaya pelayanan yang dinilai sangat wajar: a. Tidak relevan b. Terjangkau oleh masyarakat	0 1
4c	V12	Penjelasan responden terhadap kewajaran pengenaan biaya pelayanan yang dinilai wajar: a. Tidak relevan	0
5a	V13	Penilaian responden terhadap kepastian biaya pelayanan : a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
5b	V14	Penjelasan responden terhadap kepastian biaya pelayanan yang dinilai sangat sesuai dengan standar pelayanan prima: a. Sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan b. Nilai retribusi yang harus dibayarkan sudah tertera pada catatan kaki lembar perizinan yang dikeluarkan (transparansi)	1 2
5c	V15	Penjelasan responden terhadap kepastian biaya pelayanan yang dinilai sesuai dengan standar pelayanan prima: a. Tidak adanya pungutan liar dari pihak manapun	1

Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Moral

No. Pertyn	Variabel	PERTANYAAN	Kode
6a	V16	Penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan: a. Sangat disiplin b. Disiplin c. Kurang disiplin d. Tidak disiplin	4 3 2 1
6b	V17	Penjelasan responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai sangat disiplin: a. Konsisten terhadap waktu kerja b. Melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangannya	1 2
6c	V18	Penjelasan responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai disiplin: a. Bersungguh-sungguh dalam bekerja b. Tidak membeda-bedakan antara masyarakat pemohon yang satu dengan masyarakat pemohon yang lain	1 2
7a	V19	Penilaian responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan: a. Sangat bertanggung jawab b. Bertanggung jawab c. Kurang bertanggung jawab d. Tidak bertanggung jawab	4 3 2 1
7b	V20	Penjelasan responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan yang dinilai sangat bertanggung jawab: a. Berempati dan menghormati setiap masyarakat yang datang b. Aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh masyarakat pemohon c. Sabar dan telaten dalam melayani masyarakat pemohon d. Jujur dan dapat dipercaya	1 2 3 4

		e. Transparan f. Memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pemohon	5 6
7c	V21	Penjelasan responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan yang dinilai bertanggung jawab: a. Aktif menjelaskan hal-hal yang kurang dimengerti oleh masyarakat pemohon b. Sabar dan telaten dalam melayani masyarakat pemohon	1 2
18a	V22	Penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan: a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
8b	V23	Penjelasan responden terhadap 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	1 2
8c	V24	Penjelasan responden terhadap kemampuan petugas pelayanan yang dinilai mampu: a. Memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pemohon	1
9a	V25	Penilaian responden terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan: a. Sangat adil b. Adil c. Kurang adil d. Tidak adil	4 3 2 1

9b	V26	<p>Penjelasan responden terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai sangat adil:</p> <p>a. Melayani masyarakat pemohon sesuai dengan urutan kedatangannya</p> <p>b. Tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani</p>	<p>1</p> <p>2</p>
9c	V27	<p>Penjelasan responden terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai adil:</p> <p>a. Transparan</p> <p>b. Tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani</p>	<p>1</p> <p>2</p>
9d	V28	<p>Penjelasan responden terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai kurang adil:</p> <p>a. Membiarkan masyarakat pemohon terlalu lama menunggu untuk dilayani</p>	<p>1</p>
10a	V29	<p>Penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan:</p> <p>a. Sangat sopan dan ramah</p> <p>b. Sopan dan ramah</p> <p>c. Kurang sopan dan ramah</p> <p>d. Tidak sopan dan ramah</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
10b	V30	<p>Penjelasan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai sangat sopan dan ramah:</p> <p>a. Menghormati dan menghargai setiap masyarakat pemohon</p> <p>b. Sabar dan telaten dalam melayani masyarakat pemohon</p>	<p>1</p> <p>2</p>

10c	V31	<p>Penjelasan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai sopan dan ramah:</p> <p>a. Menghormati dan menghargai setiap masyarakat pemohon 1</p> <p>b. Bersikap ramah, murah senyum, dan bersahabat 2</p>
-----	-----	---

Efektivitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Kualitas

11a	V32	<p>Penilaian responden terhadap prosedur pelayanan:</p> <p>a. Sangat mudah 4</p> <p>b. Mudah 3</p> <p>c. Kurang mudah 2</p> <p>d. Tidak mudah 1</p>
11b	V33	<p>Penjelasan responden terhadap prosedur pelayanan yang dinilai sangat mudah:</p> <p>a. Cepat dan tidak berbelit-belit 1</p> <p>b. Prosedurnya mudah dipahami dan dijalankan 2</p>
11c	V34	<p>Penjelasan responden terhadap prosedur pelayanan yang dinilai mudah:</p> <p>a. Cepat dan tidak berbelit-belit 1</p> <p>b. Prosedurnya mudah dipahami dan dijalankan 2</p> <p>c. Prosedurnya sangat wajar dan cukup sederhana 3</p> <p>d. Adanya petugas yang siap membantu dalam pengisian formulir aplikasi perizinan 4</p>
11d	V35	<p>Penjelasan responden terhadap prosedur pelayanan yang dinilai kurang mudah:</p> <p>a. Prosedurnya sukar untuk dipenuhi dan prosesnya memakan waktu yang cukup lama 1</p>

12a	V36	Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan : a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
12b	V37	Penjelasan responden terhadap persyaratan pelayanan yang dinilai sangat sesuai: a. Wajar/ masuk akal dan sesuai dengan jenis perizinannya	1
12c	V38	Penjelasan responden terhadap persyaratan pelayanan yang dinilai sesuai: a. Mudah dipahami dan dilaksanakan	1
13a	V39	Penilaian responden terhadap kejelasan petugas pelayanan : a. Sangat jelas b. Jelas c. Kurang jelas d. Tidak jelas	4 3 2 1
13b	V40	Penjelasan responden terhadap kejelasan petugas pelayanan yang dinilai sangat jelas: a. Tidak relevan b. Pada setiap loket pelayanan terdapat nama petugas yang memberikan pelayanan	0 1
13c	V41	Penjelasan responden terhadap kejelasan petugas pelayanan yang dinilai jelas: a. Tidak relevan b. Setiap petugas memiliki kartu tanda pengenal	0 1
14a	V42	Penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan : a. Sangat nyaman b. Nyaman c. Kurang nyaman d. Tidak nyaman	4 3 2 1

14b	V43	Penjelasan responden terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan yang dinilai sangat nyaman: a. Fasilitasnya cukup lengkap dan memadai b. Ruangannya sejuk, bersih, dan rapi	1 2
14c	V44	Penjelasan responden terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan yang dinilai nyaman: a. Ruangannya sejuk, bersih, dan rapi	1
15a	V45	Penilaian responden terhadap keamanan pelayanan: a. Sangat aman b. Aman c. Kurang aman d. Tidak aman	4 3 2 1
15b	V46	Penjelasan responden terhadap keamanan pelayanan yang dinilai sangat aman: a. Petugas yang melayani jelas identitasnya b. Tidak adanya pungutan liar dari pihak manapun c. Tidak adanya peredaran uang dalam Kantopr Sintap, sebab pembayaran retribusi dilakukan di Bank Sul-Sel Cabang Parepare	1 2 3
15c	V47	Penjelasan responden terhadap keamanan pelayanan yang dinilai aman: a. Petugas yang melayani jelas identitasnya b. Areal parkirnya aman	1 2



Pemerintah Kota Parepare
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Jenderal Sudirman No. 78
Telepon (0421) 21163 - 21003 - 21125 - 21157 - 21090 - 21001 - 21000 Fax (0421) 24530
PAREPARE

Kode Pos 911

PERATURAN DAERAH KOTA PAREPARE
NOMOR 1 TAHUN 2004

TENTANG

USAHA INDUSTRI DAN PERDAGANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PAREPARE,

Menimbang

- a. bahwa sebagai upaya untuk lebih meningkatkan pemberdayaan dan tertib penyelenggaraan usaha industri dan perdagangan, sebagai bagian dari pelaksanaan kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka dipandang perlu untuk mengatur mengenai pembinaan, perizinan dan pendaftaran usaha-usaha industri dan perdagangan di Daerah;
- b. bahwa penyelenggaraan pembinaan, perizinan dan pendaftaran usaha industri dan perdagangan adalah bagian dari tugas-tugas umum pemerintahan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, khususnya di dalam membantu menciptakan tertib penyelenggaraan usaha, legalisasi, serta untuk mendukung peningkatan penerimaan pendapatan Daerah;
- c. bahwa pembinaan, perizinan dan pendaftaran usaha industri dan perdagangan memiliki tujuan yang bersifat prinsip, yang perlu dilakukan dalam rangka menciptakan iklim berusaha yang kondusif, persaingan yang sehat, serta untuk melindungi hak-hak warga masyarakat selaku konsumen jasa maupun produk industri dan perdagangan;
- d. bahwa ketentuan-ketentuan mengenai pembinaan, perizinan dan pendaftaran usaha industri dan perdagangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b di atas, perlu diatur dengan Peraturan Daerah;

Mengingat

1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Peabentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1822);
2. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1984 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Tahun 1984 Nomor 22 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3274);
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil (Lembaran Negara Tahun 1995 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3611);
4. Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3685) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4048);
5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
6. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Undang-undang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintahan dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4139);
9. Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 1999 tentang Telok Penyusunan Peraturan Perundang-undangan dan Bentuk Rancangan Undang-undang, Rancangan Peraturan Pemerintah, dan Rancangan Keputusan Presiden (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 70);
10. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2000 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2000 Nomor 34, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 8);
11. Peraturan

10. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 3 Tahun 2001 tentang Pola Dasar Pembangunan Daerah Kota Parepare Tahun 2000 - 2004 (Lembaran Daerah Tahun 2001 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 12);
2. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 15 Tahun 2001 tentang Program Pembangunan Daerah Tahun 2000-2004 (Lembaran Daerah Tahun 2001 Nomor 66);

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PAREPARE

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG USAHA INDUSTRI DAN PERDAGANGAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kota Parepare;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Parepare;
3. Walikota adalah Walikota Parepare;
4. Dinas Daerah adalah Dinas atau dapat pula unit kerja Pemerintah Daerah lainnya yang disertai tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab untuk melaksanakan urusan-urusan dan kewenangan di bidang perindustrian dan perdagangan;
5. Kepala Dinas adalah pimpinan unit kerja Pemerintah Daerah yang memperoleh pelimpahan kewenangan dari Walikota untuk melaksanakan tugas-tugas teknis operasional kewenangan pemerintahan di bidang perindustrian dan perdagangan;

6. Usaha

6. Usaha adalah setiap tindakan, perbuatan atau kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan setiap orang atau badan hukum untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba, baik usaha yang berbentuk tetap maupun sewaktu-waktu, yang meliputi :

- a. usaha industri;
- b. usaha perdagangan;
- c. usaha kecil dan menengah; dan
- d. usaha lainnya.

7. Pembinan adalah kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk pemberian pengajaran, penyuluhan, pelatihan, pengawasan, pemeriksaan dan pengendalian terhadap usaha-usaha industri dan perdagangan;

8. Pendaftaran adalah tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk penginventarisasian, pencatatan dan registrasi, serta pemberian tanda daftar terhadap usaha-usaha industri dan perdagangan;

9. Perizinan adalah pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk pemberian surat izin kepada orang pribadi atau badan hukum yang menjalankan usaha industri atau perdagangan;

10) Tanda Daftar Gudang/Tanda Daftar Ruang, selanjutnya disingkat TDG/TDR adalah bukti pendaftaran yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang memiliki fungsi sebagai alat pengawasan dalam hubungannya dengan pemanfaatan gudang/ruang berkenaan dengan penyimpanan/penampungan barang-barang perniagaan;

11) Tanda Daftar Perusahaan, selanjutnya disingkat TDP, adalah bukti pendaftaran yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah, yang memiliki fungsi sebagai bahan informasi resmi untuk mengetahui kegiatan perekonomian dari seluruh sektor usaha atau seluruh perusahaan yang telah terdaftar secara sah;

12) Izin Usaha Industri, selanjutnya disingkat IUI, adalah izin yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan hukum untuk dapat melakukan usaha yang tergolong usaha industri menengah atau industri besar;

- 13) Surat Izin Usaha Perdagangan, selanjutnya disingkat SIUP, adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan hukum untuk dapat menjalankan kegiatan usaha perdagangan;
- 14) Surat Izin Tempat Usaha, selanjutnya disingkat SITU 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 tempat usaha, baik dari segi sosial-kemasyarakatan, lingkungan hidup maupun kesesuaiannya dengan perencanaan tata ruang;
- 15) Izin Gangguan, disingkat IG, adalah surat izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan hukum yang menjalankan usaha industri dan/atau perdagangan, yang merupakan bukti dan alat kontrol tentang kelayakan tingkat gangguan atau dampak yang ditimbulkan oleh suatu kegiatan usaha terhadap kondisi fisik dan sosial-budaya di sekitar lokasi/tempat usaha;
16. Alat Ukur, Takar dan Timbang serta Perlengkapannya, selanjutnya disingkat alat UTIP adalah semua bentuk dan jenis alat yang digunakan untuk mengukur, menakar dan menimbang dalam kegiatan industri dan perdagangan, yang satuan dan ketentuan penggunaannya telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
17. Kartu Pendaftaran adalah kartu yang digunakan untuk mencatat kepemilikan dan jenis alat UTIP yang dimiliki oleh orang pribadi atau badan hukum selaku pengguna untuk digunakan bagi kepentingan jual-beli;
18. Pemeriksaan alat UTIP adalah tindakan pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas Pemerintah Daerah baik selaku maupun bersama dengan petugas metrologi untuk mengetahui kepemilikan, keadaan fisik dan kebenaran, ketepatan, keutuhan dan ketelitian metrologis suatu alat UTIP, yang ditandai dengan pemberian registrasi, tera, cap atau tanda pengesahan/validasi lainnya;
- 19) Retribusi adalah biaya yang dipungut oleh Pemerintah Daerah sebagai imbalan atas pemberian pelayanan pendaftaran dan/atau perizinan serta pemeriksaan alat UTIP di bidang usaha industri dan perdagangan atau untuk tujuan jual-beli;

6

BAB II PEMBINAAN USAHA

Pasal 2

- (1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan kegiatan pembinaan terhadap usaha-usaha industri dan perdagangan yang dilakukan di Daerah.
- (2) Tindakan pembinaan dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka peningkatan pemberdayaan serta tertib penyelenggaraan usaha industri dan perdagangan.

Pasal 3

- (1) Pemerintah Daerah menetapkan dan melaksanakan program pembinaan terhadap usaha industri dan perdagangan, yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan dengan memperhatikan kondisi, kemampuan dan perkembangan usaha secara lokal, regional, nasional maupun global.
- (2) Tindakan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tetap mengutamakan pengembangan potensi dan daya saing usaha, serta tidak mengabaikan aspek-aspek yang terkait dengan kepentingan perlindungan terhadap konsumen.

Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah menetapkan dan melaksanakan kegiatan pembinaan usaha industri dan perdagangan dalam bentuk :
 - a. pemberian pengarahannya dan informasi di bidang usaha;
 - b. penyuluhan/sosialisasi peraturan perundang-undangan berkenaan dengan hak dan kewajiban pelaksana ataupun kelembagaan usaha;
 - c. pelatihan/peningkatan pengetahuan dan keterampilan berusaha;
 - d. pengawasan manajemen usaha, mutu produksi dan kepatuhan terhadap ketentuan perlindungan konsumen;
 - e. pemeriksaan dokumen usaha dan pelaksanaan kegiatan usaha, dan/atau
 - f. pengendalian kegiatan usaha serta pemberian motivasi persaingan usaha secara sehat.
- (2) Kegiatan pembinaan dilakukan oleh Dinas Daerah, baik secara mandiri maupun bekerjasama dengan pihak lain yang terkait.
- (3) Tata cara, jadwal dan tahapan-tahapan pelaksanaan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB II

BAB III
PERIZINAN DAN PENDAFTARAN USAHA

Pasal 5

Pemerintah Daerah menyelenggarakan kegiatan perizinan dan pendaftaran bagi usaha-usaha industri dan perdagangan di Daerah, yang pelaksanaannya merupakan tanggung jawab Dinas Daerah.

Pasal 6

- (1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan pendaftaran usaha industri dan perdagangan dalam bentuk:
 - a. pendataan/inventarisasi usaha;
 - b. pencatatan/registrasi usaha; dan
 - c. pemberian tanda daftar usaha.
- (2) Pemberian tanda daftar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dilakukan oleh Dinas Daerah dalam bentuk pelayanan pemberian TDG/TDR dan atau TDP.

Pasal 7

- (1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan perizinan usaha industri dan perdagangan, dalam bentuk pemberian surat izin usaha sesuai dengan jenis, klasifikasi, sifat dan kebutuhan usaha tertentu.
- (2) Pemberian surat izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan setelah terpenuhi tahapan kegiatan seperti tersebut pada Pasal 6 ayat (1) huruf a dan huruf b.
- (3) Pemberian surat izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Dinas Daerah dalam bentuk pelayanan pemberian IUI, SP/P, SITU dan IG.

Pasal 8

- (1) Pemerintah Daerah menerbitkan tanda daftar dan surat izin usaha dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. IUI untuk setiap usaha industri kecil, industri menengah dan industri besar;
 - b. SUIP

- b. SIUP untuk setiap usaha perdagangan kecil, usaha perdagangan menengah, dan usaha perdagangan besar;
- c. TDG/R untuk setiap usaha perdagangan atau industri yang menggunakan gudang atau ruang penyimpanan, termasuk di dalamnya usaha yang secara khusus menyelenggarakan jasa pergudangan;
- d. SITU dan IG untuk setiap usaha perdagangan atau industri yang menggunakan ruang atau tempat yang bersifat tetap;
- e. TDP untuk semua bidang usaha industri dan perdagangan, usaha kecil menengah serta usaha lainnya.

(2) Ketentuan mengenai jenis dan klasifikasi usaha industri dan perdagangan, usaha kecil menengah serta usaha lainnya, diatur dengan Keputusan Walikota.

Pasal 9

Bentuk dan tata cara pelaksanaan pendataan/inventarisasi serta pencatatan/registrasi dalam rangka pemberian tanda daftar dan surat izin usaha sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 dan Pasal 7, diatur dengan Keputusan Walikota.

Pasal 10

Setiap orang, kelompok atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha industri dan/atau perdagangan di Daerah, wajib memiliki izin dan/atau tanda daftar usaha dari Pemerintah Daerah sesuai dengan jenis usaha yang dikerah.

Pasal 11

Setiap pengusaha yang telah memperoleh surat izin atau tanda daftar perusahaannya, harus melaksanakan kegiatan usahanya paling lambat 3 (tiga) bulan sejak terbitnya tanda daftar atau izin usaha.

Pasal 12

Kepala Dinas bertugas dan bertanggungjawab untuk memantau setiap usaha yang telah memperoleh tanda daftar dan/atau surat izin usaha, dan selanjutnya mempersiapkan upaya-upaya pembinaan.

9

BAB IV
**PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH TANDA DAFTAR
DAN IZIN USAHA**

Pasal 13

- (1) Setiap pengusaha dapat memperoleh tanda daftar dan izin usaha dengan cara mengajukan permohonan tertulis kepada Walikota, serta dengan melampirkan :
- a. tanda/bukti identitas resmi pemohon;
 - b. akte pendirian perusahaan bagi yang berbadan hukum;
 - c. bukti penilikan/penguasaan tanah atau lokasi tempat usaha;
 - d. persetujuan tetangga untuk SITU dan IG;
 - e. Izin teknis untuk TDP
 - f. bukti IMB, kontrak/sewa, atau keterangan kepemilikan bangunan usaha dari Lurah, atau keterangan persetujuan dari pemilik/pemegang kuasa atas tempat yang dimohon;
 - g. keterangan kejayatan lingkungan/dokumen pengelolaan lingkungan dan sanitasi; serta
 - h. keterangan atau data lainnya berkaitan dengan jenis, sifat, usaha utama dan penunjang, fiskal, dan kelengkapan pengamatan tempat usaha.
- (2) Perubahan, penambahan atau pengurangan atas bahan/data yang dipersyaratkan dan harus dilampirkan oleh pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB V
**PEMERIKSAAN DAN PENDAFTARAN
ALAT UTIP**

Pasal 14

Pemerintah Daerah menyelenggarakan kegiatan pemeriksaan dan pendaftaran alat UTIP yang ada dan dipergunakan dalam kegiatan industri dan perdagangan di Daerah.

Pasal 15

Pasal 15

- (1) Pemeriksaan dan pendaftaran alat UTTP dilakukan oleh Dinas Daerah setelah terlebih dahulu ditetapkan kesepakatan kerjasama dengan Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pemegang kewenangan di bidang metrologi.
- (2) Penyelenggaraan kesepakatan kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk tindakan-tindakan pemeriksaan yang membutuhkan pengujian laboratorium bagi alat UTTP, pengeluaran biaya pemeriksaan, biaya cap atau tera ulang alat UTTP serta operasional pemeriksaan di lapangan.
- (3) Untuk kepentingan pembinaan dan pemeliharaan iklim perekonomian yang kondusif sesuai dengan kondisi lokal dan kemampuan para pengusaha di Daerah, Pemerintah Daerah menetapkan besarnya retribusi yang harus dipungut sebagai biaya pemberian Kartu Pendaftaran.
- (4) Besarnya biaya untuk kepentingan pengujian dan pemberian cap atau tera ulang alat UTTP, ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 16

- (1) Untuk kepentingan pengamanan dan perlindungan terhadap konsumen, Pemerintah Daerah menetapkan jadwal waktu pemeriksaan berkala terhadap alat UTTP, yang dilaksanakan sendiri oleh petugas dari Dinas Daerah atau bersama-sama dengan petugas metrologi dari Pemerintah Pusat/Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- (2) Dalam hal pelaksanaan pemeriksaan dilakukan sendiri oleh petugas dari Dinas Daerah, maka hasil pemeriksaan dilaporkan kepada Pemerintah Pusat/Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pasal 17

- (1) Pemerintah Daerah dapat melaksanakan sendiri kegiatan pendaftaran alat UTTP disertai pemberian Kartu Pendaftaran guna menghindari dan mencegah terjadinya hambatan terhadap penyelenggaraan usaha bagi warga

masyarakat

masyarakat dalam hubungannya dengan penggunaan alat UTIP, serta untuk mencegah terjadinya penyimpangan penggunaan alat UTIP yang dapat merugikan konsumen.

- (2) Buku registrasi kolektif yang memuat hasil pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan oleh Walikota kepada Pemerintah Pusat/Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk mendapatkan pengesahan.

Pasal 18

Biaya pemberian Kartu Pendaftaran dipungut langsung oleh petugas Dinas Daerah sebagai retribusi pemeriksaan dan pendaftaran alat UTIP, dan selanjutnya dikelola sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam kesepakatan kerjasama dengan Pemerintah Pusat/Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pasal 19

Ketentuan mengenai tata cara dan syarat-syarat pemeriksaan dan pendaftaran alat UTIP, diatur dengan Keputusan Walikota.

BAB VI

NAMA, OBYEK DAN SUBYEK SERTA COLONGAN RETRIBUSI

Pasal 20

Setiap orang atau badan hukum yang memperoleh pelayanan dari Pemerintah Daerah berupa pendaftaran dan perizinan usaha industri dan perdagangan, pelayanan pemeriksaan dan pendaftaran alat UTIP, dikenakan retribusi sebagai pembayaran jasa pelayanan perizinan.

Pasal 21

Pasal 21

- (1) Obyek retribusi adalah pemberian jasa pelayanan perizinan dan pendaftaran usaha industri dan perdagangan, usaha kecil menengah serta usaha lainnya, dan/atau retribusi jasa pelayanan pemeriksaan dan pendaftaran alat UTTP.
- (2) Subyek retribusi adalah orang pribadi atau badan hukum yang menerima pelayanan :
 - a. pemberian IUI, SIUP, TDG/TDR, SITU dan IG;
 - b. pemberian Kartu Pendaftaran.

Pasal 22

- (1) Retribusi pelayanan pendalaran perusahaan dan perizinan usaha industri dan perdagangan digolongkan sebagai retribusi perizinan tertentu.
- (2) Retribusi pelayanan pemeriksaan dan pendaftaran alat UTTP digolongkan sebagai retribusi jasa umum.

BAB VII

CARA MENGUKUR DAN TINGKAT PENGGUNAAN JASA

Pasal 23

- (1) Tingkat penggunaan jasa pelayanan pemberian perizinan usaha industri dan usaha perdagangan dan pendalaran perusahaan, diukur berdasarkan kualitas, jumlah dan jenis pelayanan operasional dan ketatausahaan yang digunakan.
- (2) Tingkat penggunaan jasa pelayanan pemeriksaan dan pendaftaran alat UTTP diukur berdasarkan kualitas, jumlah dan jenis pelayanan ketatausahaan yang digunakan.

BAB VIII

PRINSIP DAN SASARAN DALAM PENETAPAN STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF RETRIBUSI

Pasal 24

- (1) Prinsip dan sasaran dalam penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi perizinan dan pendaftaran usaha industri dan perdagangan didasarkan pada

Jumlah.....

jumlah biaya operasional untuk pemeriksaan dan pendataan di lapangan, pengolahan data serta biaya pemberian izin dan tanda daftar usaha

- (2) Prinsip dan sasaran dalam penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi untuk pemeriksaan dan pendataan alat UTTP didasarkan pada jumlah biaya pemeriksaan dan pendataan di lapangan, pengolahan data dan biaya penyediaan bahan administrasi pendaftaran.

Pasal 25

Struktur dan besarnya tarif retribusi untuk pemberian tanda daftar perusahaan, dan izin usaha industri dan perdagangan, yang harus dibayar oleh penerima jasa, ditetapkan sebagai berikut :

a. untuk pemberian TDP :

1. TDP Perseroan Terbatas	Rp 500.000.-
2. TDP Perskutuan Komanditer (C.V.)/Firma	Rp 100.000.-
3. TDP Koperasi	Rp 50.000.-
4. TDP Usaha Perorangan	Rp 50.000.-
5. TDP BUMN/BUMD	Rp 500.000.-
6. TDP Badan Usaha lainnya	Rp 250.000.-
7. TDP Perusahaan Asing	Rp 1.000.000.-

b. untuk pemberian TDG/TDR :

1. gudang/ruang 6 - 50 m ²	Rp 25.000.-
2. gudang/ruang 51 - 100 m ²	Rp 100.000.-
3. gudang/ruang 101 - 500 m ²	Rp 200.000.-
4. gudang/ruang 501 - 1.200 m ²	Rp 300.000.-
5. gudang/ruang 1.201 m ² atau lebih	Rp 500.000.-

c. untuk pemberian IG :

1. untuk usaha pada kawasan non-permukiman sebesar Rp 1.500,- per meter persegi;
2. untuk usaha pada kawasan permukiman sedang/jarang, sebesar Rp 4.500,- per meter persegi;
3. untuk usaha pada kawasan permukiman padat sebesar Rp 7.500,- per meter persegi.

d. untuk usaha kecil dengan modal paling tinggi Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah) dapat diberi izin dan tidak dikenakan retribusi.

Pasal 26

Pasal 26

Struktur dan besarnya tarif retribusi untuk pemeriksaan alat UTTP dan pemberian Kartu Pendaftaran, yang harus dibayar oleh penerima jasa, ditetapkan sebagai berikut :

a. pemaras	Rp 200,-
b. ukuran panjang :	
- kurang dari 1 m s.d. 1 m	Rp 500,-
- lebih dari 1 m s.d. 5 m	Rp 700,-
- lebih dari 5 m	Rp 1.000,-
c. takaran kering/basah :	
- kurang dari 2 liter s.d. 2 liter	Rp 500,-
- lebih dari 2 liter	Rp 1.000,-
d. anak timbangan halus	Rp 300,-
e. anak timbangan kasar :	
- kurang dari 5 kg s.d. 5 kg	Rp 500,-
- lebih dari 5 kg s.d. 100 kg	Rp 1.000,-
- lebih dari 100 kg s.d. 1.000 kg	Rp 10.000,-
- lebih dari 1.000 kg	Rp 25.000,-
f. timbangan bobot insut	Rp 5.000,-
g. timbangan meja	Rp 3.000,-
h. daging logam	Rp 3.000,-
i. timbangan elektronik	Rp 5.000,-
j. timbangan jembatan	Rp 2.500,-
k. timbangan cepat	Rp 3.000,-
l. timbangan pegas/per	Rp 3.000,-
m. tangki ukur mobil	Rp 50.000,-
n. tangki ukur tegak	Rp 100.000,-
o. pompa ukur bahan bakar per ansei	Rp 50.000,-
p. bejana ukur	Rp 3.000,-
q. neraca emas	Rp 5.000,-
r. meteran air	Rp 1.000,-
s. meteran listrik	Rp 1.000,-

Pasal 27

Untuk pemberian IUI, SITU dan SIUP usaha industri dan perdagangan tidak dikenakan retribusi.

BAB IX
WILAYAH PEMUNGUTAN

Pasal 28

Retribusi pelayanan pendaftaran perizinan dan perizinan usaha industri dan perdagangan serta retribusi pelayanan pemeriksaan alat UTP dan pemberian Kartu Pendaftaran berlaku dan dipungut dalam wilayah Daerah.

BAB X
MASA RETRIBUSI DAN SAAT RETRIBUSI TERUTANG

Pasal 29

- (1) Masa retribusi pelayanan untuk IDP, IDG/TDR, dan SIT/IG berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun, dengan kewajiban untuk diregistrasi ulang setiap satu tahun.
- (2) Masa retribusi pelayanan pemeriksaan alat UTP dan pemberian Kartu Pendaftaran berlaku untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan.

Pasal 30

Saat retribusi terutang berlaku mulai pada saat diterbitkan Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD).

BAB XI
TATA CARA PEMUNGUTAN

Pasal 31

- (1) Pemungutan retribusi tidak dapat diborongkan.
- (2) Retribusi dipungut dengan menggunakan kertas berharga sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Seluruh hasil pemungutan retribusi secara bruto disetor ke Kas Pemerintah Daerah.

BAB XI

BAB XII
PENGURANGAN, KERINGANAN
DAN PEMBEBASAN RETRIBUSI

Pasal 32

- (1) Walikota dapat memberikan pengurangan, keringanan dan pembebasan retribusi.
- (2) Pengurangan, keringanan dan pembebasan retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dengan memperhatikan kemampuan wajib retribusi, antara lain untuk mengangsur.
- (3) Pembebasan retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain diberikan kepada masyarakat yang dilimpa bencana alam atau kebakaran.
- (4) Tata cara pengurangan, keringanan dan pembebasan retribusi di atur dengan Keputusan Walikota.

BAB XIII
KETENTUAN PEMBINAAN

Pasal 33

- (1) Untuk tertibnya kegiatan penyelenggaraan kegiatan pendataan dan perizinan bagi usaha industri dan perdagangan serta penyelenggaraan pemeriksaan alat UTTP dan pemberian Kartu Pendaftaran, Kepala Dinas melakukan pembinaan, pengawasan serta pelaporan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Tata cara dan bentuk pembinaan, pengawasan dan pelaporan dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Keputusan Walikota.

Pasal 34

Kewajiban untuk melakukan pembinaan, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pendaftaran perusahaan dan perizinan bagi usaha industri dan perdagangan, sert. pemeriksaan alat UTTP dan pemberian Kartu Pendaftaran, merupakan tugas dan tanggung jawab Dinas Daerah, yang dilaksanakan bekerjasama dengan unit-unit kerja terkait dan berada di bawah koordinasi Kepala Dinas.

BAB XIV
KETENTUAN PIDANA

Pasal 35

- (1) Setiap orang atau badan yang melanggar ketentuan-ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 dan Pasal 11, diancam dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) bulan atau denda paling banyak Rp 500.000,- (lima ratus ribu ribu rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) adalah pelanggaran.

Pasal 36

- (1) Selain pidana sebagaimana dimaksud pada Pasal 35, penyelenggara usaha industri dan perdagangan dapat pula dikenakan sanksi administratif berupa :
 - a. penghentian usaha/kegiatan sementara;
 - b. pencabutan surat izin/tanda daftar, atau
 - c. penutupan usaha.
- (2) Bagi pemakai alat UTTP yang melakukan penyimpangan dapat dikenakan tindakan berupa :
 - a. penyitaan alat UTTP sebagai barang bukti;
 - b. perampasan sementara;
 - c. pemusnahan alat UTTP, atau
 - d. perintah penggantian alat UTTP.

BAB XV
KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 37

- (1) Selain pejabat penyidik umum, penyidikan atas tindak pidana sebagaimana dimaksud pada Pasal 35 dan Pasal 36, dapat juga dilakukan oleh pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Penyidik

(2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :

- a. menerima laporan atau pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana;
- b. melakukan tindakan pertama pada saat itu di tempat kejadian serta melakukan pemeriksaan;
- c. menyuruh berhenti seseorang yang patut dicurigai atau tersangka dan memeriksa tanda pengenal diri yang bersangkutan;
- d. melakukan penyitaan benda atau surat;
- e. mengambil sidik jari dan melakukan pemotretan;
- f. memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
- g. mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara;
- h. mengadakan penghentian penyidikan setelah mendapat petunjuk dari penyidik Polisi Negara RI, bahwa tidak terdapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya
- i. melalui penyidik memberitahukan hal tersebut kepada Pemerintah Umum, tersangka atau keluarganya;
- j. melakukan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

(3) Setiap PPNS membuat berita acara setiap tindakan tentang :

- a. pemeriksaan tersangka;
- b. penyitaan surat;
- c. penyitaan benda;
- d. pemeriksaan surat;
- e. pemeriksaan saksi; dan
- f. pemeriksaan di tempat kejadian.

(4) PPNS menyampaikan berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Kepala Kejaksaan Negeri melalui Penyidik Polri.

BAB XVI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 38

- (1) Bagi setiap orang atau badan hukum yang telah menjalankan kegiatan usaha industri dan perdagangan berdasarkan izin dan tanda daftar yang sah, atau bagi pemilik/pengguna alat UTTF yang telah memiliki Kartu Pendaftaran yang masih berlaku pada saat diundangkannya Peraturan Daerah ini, masih tetap menggunakan izin, tanda daftar dan Kartu Pendaftaran dimaksud sampai berakhir masa berlakunya.
- (2) Khusus untuk pemilik usaha industri dan perdagangan yang izin dan tanda daftar usahanya berakhir masa berlakunya pada saat berlakunya Peraturan Daerah ini, diberi waktu paling lama 15 (lima belas) hari untuk segera memperpanjang izin dan tanda daftar sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.

BAB XVII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 39

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini, maka Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Parepare Nomor 4 Tahun 1999 tentang Retribusi Izin Gangguan (Lampiran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Parepare Tahun 1999 Nomor 2, Seri B Nomor 1) serta peraturan-peraturan pelaksanaannya yang berkaitan dengan pengaturan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Izin Undang-Undang, Gangguan (*Hinder /Innoventie/HC*), dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Pasal 40

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur dengan Keputusan Walikota.

Pasal 41

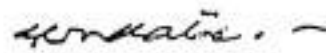
Pasal 41

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar supaya setiap orang dapat mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Parepare.

Disahkan di Parepare,
pada tanggal 19 Januari 2004

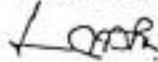
WALIKOTA PAREPARE,



MOHAMMAD ZAIN KATOE

Diundangkan di Parepare
pada tanggal 19 Januari 2004

SEKRETARIS DAERAH KOTA
PAREPARE,

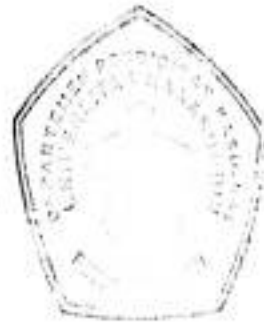


WIRAWAN A. HSAN

LEMBARAN DAERAH KOTA PAREPARE TAHUN 2004 NOMOR 12

1000 FILE : 1000000-2000-2000

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KOTA PAREPARE
NOMOR 1 TAHUN 2004
TENTANG
USAHA INDUSTRI DAN PERDAGANGAN



I. UMUM

Sesuai dengan Pola Dasar Pembangunan Daerah, perkembangan perekonomian pada sektor industri dan perdagangan, usaha kecil menengah serta usaha lainnya merupakan salah satu kunci dalam proses pembangunan, yang perlu mendapatkan perhatian yang mengarah pada pemberdayaan keseluruhan potensi yang dimiliki oleh Daerah. Oleh karena itu, berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka pemerintah dan masyarakat di Daerah secara bersama perlu menciptakan iklim ekonomi yang kondusif, yang dapat merangsang tumbuh dan berkembangnya investasi pembangunan, yang diharapkan akan bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dengan dimasukinya era globalisasi, yang dalam bidang ekonomi antara lain ditandai dengan lahirnya sistem kompetisi terbuka subsektor usaha jasa, industri dan perdagangan, digelarnya pasar bebas dan semakin diyakininya akan perlunya perlindungan dan kepuasan konsumen produk, maka dibutuhkan berbagai kebijakan strategis di dalam rangka pembinaan usaha industri dan perdagangan di Daerah, baik untuk kepentingan lokal, regional, nasional maupun secara global.

Salah satu aspek yang sangat penting ialah bagaimana memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan murah di dalam rangka mengembangkan sektor usaha industri dan perdagangan di Daerah, antara lain yang terkait dengan pelayanan perizinan, sehingga dapat bersifat motivatif dan insentif, serta untuk lebih memberikan perlindungan bagi pelaku-pelaku usaha. Berdasarkan hal ini, maka penyusunan Peraturan Daerah ini menjadi salah satu upaya untuk membangun pranata pendukung kemudahan berinvestasi di Daerah.

Dalam Peraturan Daerah ini, telah dilakukan berbagai penyesuaian terhadap aturan-aturan perizinan di bidang industri dan perdagangan yang selama ini berlaku, antara lain dalam bentuk penyederhanaan dan penghapusan beberapa jenis pungutan yang selama ini cukup membebani pengusaha, dan berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian di Daerah.

II. PASAI DEMI PASAL

- Pasal 1 : Cukup jelas
- Pasal 2 : Cukup jelas
- Pasal 3 : Cukup jelas
- Pasal 4 : Cukup jelas
- Pasal 5 : Cukup jelas
- Pasal 6 : Cukup jelas
- Pasal 7
- Ayat (1) : Pemberian perizinan juga sangat ditentukan oleh tingkat pengaruh jenis usaha tertentu, yaitu dampaknya terhadap keamanan dan ketertiban umum, kelestarian lingkungan, dan pengaruhnya terhadap aspek sosial budaya yang ada di dalam masyarakat.
- Ayat (2) : Cukup jelas
- Ayat (3) : Cukup jelas
- Pasal 8 : Cukup jelas
- Pasal 9 : Cukup jelas
- Pasal 10 : Cukup jelas
- Pasal 11 : Cukup jelas
- Pasal 12 : Cukup jelas
- Pasal 13 : Cukup jelas
- Pasal 14 : Cukup jelas
- Pasal 15 : Cukup jelas

Ayat (1) : Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000, kewenangan di bidang metrology adalah kewenangan Pemerintah Pusat, yang antara lain secara operasional didelegasikan kepada Pemerintah Propinsi, sehingga di dalam pelaksanaan pemeriksaan alat UTTP perlu dilakukan kerjasama yang saling menguntungkan.

Ayat (2) : Cukup jelas

Ayat (3) : Cukup jelas

Ayat (4) : Cukup jelas

Pasal 16 : Cukup jelas

Pasal 17 :

Ayat (1) : Kewenangan Pemerintah Daerah adalah terbatas pada pemeriksaan alat UTTP untuk kepentingan pendataan dan pembuatan Kartu Pendaftaran, sedangkan untuk pengujian dan penentuan kelayakan alat UTTP merupakan kewenangan Pemerintah/Pusat/Pemerintah Propinsi. Keterlibatan Pemerintah Daerah secara teknis tidak berdasarkan kewenangan, melainkan tetapi lebih daripada untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Ayat (2) : Cukup jelas

Pasal 18 : Cukup jelas

Pasal 19 : Cukup jelas

Pasal 20 : Cukup jelas

Pasal 21 : Cukup jelas

Pasal 22 : Cukup jelas

Pasal 23 : Cukup jelas

Pasal 24 : Cukup jelas

Pasal 25 : Penetapan tarif retribusi pada huruf a, diberlakukan sama untuk cabang usaha, kantor peribantu, anak perusahaan, agen dan perwakilan. Sedangkan untuk huruf c, pemberian izin dan pembayaran retribusi sudah mencakup IG dan SITU sebagai kesatuan yang tidak terpisahkan.

Pasal 26

- Pasal 26 : Cukup jelas
- Pasal 27 : Khusus untuk IUI dan SIUP usaha industri dan perdagangan, tetap wajib dimiliki oleh pengusaha untuk kepentingan pembinaan, tetapi tidak lagi dikenakan pembayaran retribusi. Jangka waktu berlakunya SIUP adalah selama perusahaan masih aktif.
- Pasal 28 : Cukup jelas
- Pasal 29 : Cukup jelas
- Pasal 30 : Cukup jelas
- Pasal 31 : Cukup jelas
- Pasal 32 : Cukup jelas
- Pasal 33 : Cukup jelas
- Pasal 34 : Cukup jelas
- Pasal 35 : Cukup jelas
- Pasal 36 : Cukup jelas
- Pasal 37 : Cukup jelas
- Pasal 38 : Cukup jelas
- Pasal 39 : Cukup jelas
- Pasal 40 : Cukup jelas
- Pasal 41 : Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KOTA PAREPARE NOMOR 30



WALIKOTA PAREPARE

KEPUTUSAN WALIKOTA PAREPARE
NOMOR 103 TAHUN 2001

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT SISTEM PERIZINAN SATU ATAP
DAERAH KOTA PAREPARE.

WALIKOTA PAREPARE,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan kepada masyarakat, melalui prosedur yang lebih mudah, murah, cepat, dan jelas serta pasti maka diperlukan suatu pelayanan perizinan yang dilakukan secara terpadu dengan menggunakan metode Sistem Perizinan Satu Atap (SINTAP);
 - b. bahwa untuk terlaksananya sistem pelayanan perizinan dengan metode SINTAP tersebut, maka dipandang perlu dibentuk Unit Sistem Perizinan Satu Atap (SINPAP) Daerah Kota Parepare;
 - c. bahwa Pembentukan Unit Sistem Perizinan Satu Atap dimaksud huruf b di atas, perlu diatur dengan Keputusan Walikota Parepare;
- Meningat :
1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi Selatan (LN Tahun 1959 Nomor 74, TLN, Nomor 1822);
 2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (LN Tahun 1999 Nomor 60, TLN Nomor 3839);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah (LN Tahun 1988, Nomor 3373);
 4. Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 1994 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha;
 5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum;
 6. Instruksi.....

- 2 -

6. Intruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Nomor 6 Tahun 1999 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan Satu Atap di Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II di Sulawesi Selatan;
7. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 6 Tahun 2000 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota (LD Tahun 2000 Nomor 6, TLD Nomor 32);
8. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 Tahun 2000 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (LD Tahun 2000 Nomor 7, TLD Nomor 33);
9. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2000 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Daerah (LD Tahun 2000 Nomor 8, TLD Nomor 34);
10. Keputusan Walikota Parepare Nomor 83 Tahun 2001 tentang Pembentukan Tim Asistensi Pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Satu Atap (SINTAP) pada Unit Pelayanan Perizinan Satu Atap Kota Parepare Tahun Anggaran 2001.

MEMUTUKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN TENTANG PEMBENTUKAN UNIT SISTEM PERIZINAN SATU ATAP DAERAH KOTA PAREPARE.

B A B I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam keputusan Walikota ini yang dimaksud dengan :

- a. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Parepare;
- b. Walikota adalah Walikota Parepare;
- c. Unit Sistem Perizinan Satu Atap, disingkat SINTAP, adalah unit Pelayanan non-struktural yang melaksanakan tugas pemberian pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Parepare;
- d. Koordinator Unit Pelayanan adalah petugas yang ditunjuk untuk memimpin dan mengkoordinasikan seluruh pelaksanaan tugas dilingkungan SINTAP.

B A B II

UNIT SISTEM PERIZINAN SATU ATAP

Bagian Pertama

Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Kewenangan

Pasal 2

Kedudukan

- (1) SINTAP adalah Unit Pelaksana Pemerintah Kota yang merupakan unit non-struktural.
- (2) SINTAP dipimpin oleh seorang Koordinator yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Kepala Dinas yang bertanggungjawab secara delegatif dalam pengelolaan perizinan yang dilayani melalui SINTAP.

Pasal 3

Tugas

- (1) SINTAP mempunyai tugas membantu Dinas-dinas dalam memberikan pelayanan di bidang perizinan yang meliputi:
 - a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - b. Izin Situ dan HO
 - c. Izin Reklame dan Pelataran
 - d. Akte Pencatatan Penduduk (Catatan Sipil)
 - e. Izin Trayek
 - f. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah (Alat-alat Berat/Inventaris)
 - g. Izin Penjualan Minuman Beralkohol
 - h. Izin Usaha Kepariwisata
 - i. Izin Lokasi Peruntukan Tanah
 - j. Izin Pertunjukan/Hiburan Umum
 - k. Izin Kegiatan Sosial
 - l. Izin Penyelaran
- (2) Operasionalisasi pelayanan perizinan dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan Daerah.

Pasal 4

Fungsi

Dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi dimaksud pada Pasal 3, SINTAP mempunyai fungsi :

- a. Pemberian pelayanan di bidang perizinan
- b. Pelayanan penunjang dalam rangka penyelenggaraan pembangunan dan pembinaan

-4-

Pasal 5

Kewenangan

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada Pasal 4, SINTAP mempunyai kewenangan sebagai berikut:

- a. Pemberian informasi tentang tatacara dan prosedur pengurusan perizinan yang dibutuhkan masyarakat;
- b. Pemberian petunjuk tentang tatacara 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;
- f. Pelaksanaan dan peningkatan mekanisme pemberian pelayanan perizinan;

Bagian Kedua

Organisasi

Pasal 6

- (1) Organisasi SINTAP dipimpin oleh seorang Koordinator, yang membawahkan :
 - a. Loker Pendaftaran
 - b. Loker Pemrosesan
 - c. Loker Pemberian
 - d. Loker Penyerahan.
- (2) Ragan struktur SINTAP adalah sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

B A B II

MEKANISME PEMBERIAN PELAYANAN PERIZINAN

Pasal 7

- (1) Dalam pemberian pelayanan perizinan SINTAP harus memperhatikan prosedur/mekanisme yang jelas pasti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Mekanisme

- (2) Mekanisme/prosedur perizinan dimaksud pada ayat (1) adalah sebagaimana tercantum pada Lampiran II keputusan ini;

B A B III

TATA KERJA

Pasal 8

- (1) Dalam melaksanakan tugas, Koordinator SINTAP, petugas pelayanan dan petugas loket menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi.
- (2) Koordinator SINTAP bertanggungjawab dalam memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya dan memberikan petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.

Pasal 9

Koordinator SINTAP wajib mematuhi petunjuk-petunjuk Walikota dan menyampaikan laporan pada waktunya.

B A B IV

SANKSI

Pasal 10

- (1) Dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat agar berhasilguna dan berdayaguna, maka setiap pelaksanaan tugas harus bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan oleh Walikota.
- (2) Apabila dalam proses pelayanan, SINTAP tidak melaksanakan pelayanan yang tepat waktu, murah dan cepat, maka masyarakat berhak menyampaikan keberatan kepada Pemerintah Kota melalui SINTAP sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

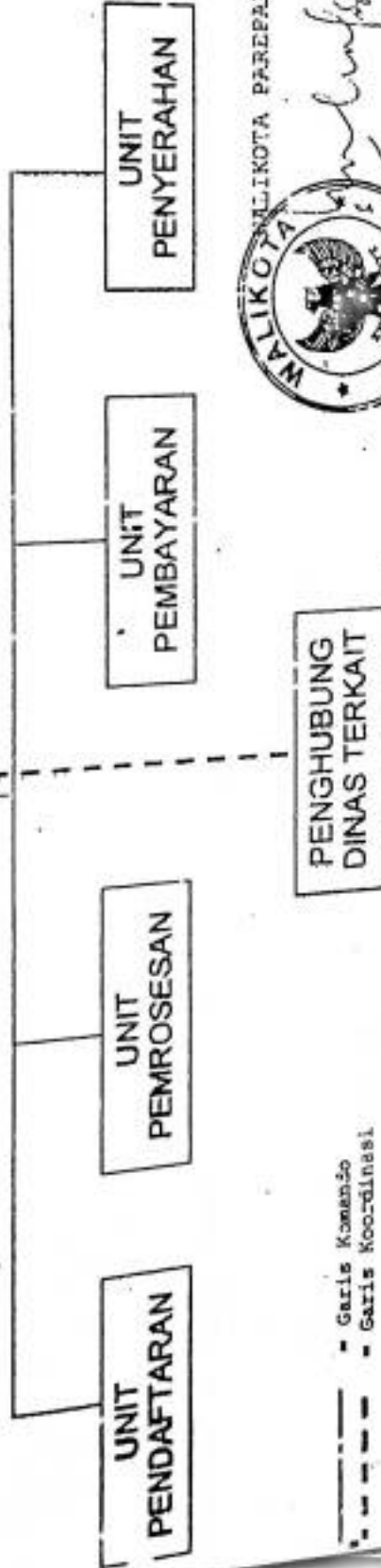
LAMPIRAN I KEPUTUSAN WALIKOTA PAREPARE

NOMOR : 103 TAHUN 2001

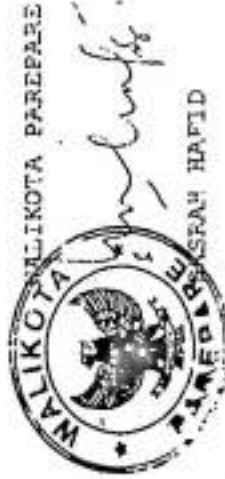
TANGGAL : 6 MEI 2001

STRUKTUR ORGANISASI SINTAP

COORDINATOR SINTAP



- - - - - Garis Komenjo
- - - - - Garis Koordinasi



ANSRAN HAFID

Mekanisme / Prosedur Perizinan SINTAP

LAMPIRAN II KEPUTUSAN WALIKOTA PAREPARE
 NOMOR 103 TAHUN 2004
 TANGGAL 8 MBI 2004

Unit Pembayaran

- o Dari dasar perhitungan dari Unit Pemrosesan dibuatkan SKPD-SKRD.
- o Memberikan SKRD kepada WP/MR untuk dibayarkan di Kas Daerah



Berkas dan Syarat-syarat

Unit Pendaftaran

- o Memeriksa kelengkapan berkas dan syarat-syarat permohonan.
- o Menerima Nomor Pendaftaran dan kode Jenis Perumahan
- o Memberikan Informasi kepada WP/MR berkaitan dengan berkas permohonan baik mengenai syarat-syarat, tarif retribusi dan waktu penyelesaian lain

Unit Pemrosesan

- o Cek Keabsahan Berkas dan Syarat-syarat permohonan.
- o Mengajukan berkas dan Syarat-syarat permohonan disertai Disposisi Persetujuan / Penolakan kepada Dinas Pengelolah Perijinan

Unit Pemrosesan


- o Setelah mendapat Disposisi Persetujuan yang ditandatangani Kepala Dinas Pengelolah Perijinan, kemufian Petugas Komputer melakukan Entry Data permohonan dan pembuatan Surat Ijin dibawah pengawasan Koordinator.
- o Menghitung besarnya Pajak/Retribusi yang harus dibayar diberikan kepada bagian/Unit Pembayaran

Unit Pengalokasian Perijinan

- o Survei Lapangan
- o Penandatangan Disposisi Persetujuan dilakukan oleh Kepala Dinas Pengelolah



KASDA



Unit Penyerahan

- o Menerima SKRD dan tanda bukti Pelunasan dari WP/MR
- o Mengecek Keabsahan SKRD dan Tanda Bukti Pelunasan, kemudian membuat tanda terima Surat Ijin
- o Menyerahkan Surat Ijin dan Tanda Terima Surat Ijin

WALIKOTA PAREPARE

Basrah Haifid
 BASRAH HAIFID

