

## RINGKASAN

### STRATEGI PELAYANAN PRIMA DINAS PERIJINAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN SIDOARJO (Rochyati Wahyuni Triana, Erna Setijaningrum, Roestoto Hartoyo Poetro)

Rendahnya pelayanan publik di Indonesia sudah lama menjadi keluhan masyarakat. Birokrasi kita terkenal sebagai birokrasi yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan istilah “*Kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah, kalau bisa diperlama kenapa dipercepat, kalau bisa mahal kenapa murah*” sudah melekat pada birokrasi di Indonesia. Pelayanan publik pada hakikatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tetapi pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan mengatasnamakan “sesuai prosedur”, tidak fleksibel, banyak biaya atau pungutan, memerlukan waktu yang lama. Dengan kata lain pelayanan publik yang diberikan tidak efektif dan efisien.

Kondisi kinerja yang demikian itu membuat masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik, enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan birokrasi pemerintah. Akhirnya masyarakat selalu berusaha menghindar dari hal-hal yang ada sangkut pautnya dengan birokrasi dengan mencari jalan lain, seperti melanggar peraturan dengan mencari jalan lain yang bisa ditempuh.

Salah satu kasus yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik adalah masalah perijinan bidang usaha. Karena persyaratan perijinan yang terlalu rumit tersebut, banyak masyarakat di bidang dunia usaha yang mengeluhkan bahwa prosedur perijinan yang harus dilalui masih dirasa terlalu berbelit-belit dan memakan waktu. Karena itu tidaklah mengherankan jika masih banyak masyarakat yang enggan untuk mengurus ijin usahanya karena tidak mau terjebak dalam kerumitan birokrasi.

Dari tekad memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, maka Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo telah berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik. Hal ini diharapkan mampu menjawab dan menyelesaikan keluhan masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan birokrasi pemerintah khususnya Dinas Perijinan dan Penanaman Modal adalah berbelit-belit,

memakan waktu, tenaga, dan biaya. Lebih jauh, strategi baru dalam memberikan pelayanan akan menumbuhkan suasana kondusif bagi pertumbuhan dunia usaha. Oleh karena itu perlu dicari solusi atau strategi pelayanan prima Dinas Perijinan dan Penanaman Modal (DPPM) Kabupaten Sidoarjo dalam menciptakan lingkungan kondusif bagi berkembangnya dunia usaha.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan prima Dinas Penanaman Modal (DPPM) Kabupaten Sidoarjo dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi dunia usaha. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perijinan dan Penanaman Modal (DPPM) Kabupaten Sidoarjo. Dalam pengumpulan data akan dilakukan dengan 4 cara yaitu (1) wawancara (2) Focus Group Discussion/FGD, (3) Data sekunder, (4) Observasi. Analisis akan dilakukan secara kualitatif, artinya kesimpulan dari penelitian akan diambil berdasarkan analisis yang dilakukan dari hasil wawancara, Focus Group Discussion / FGD, data sekunder / dokumenter, dan hasil observasi lapangan.

Dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa (1) Prosedur perijinan yang ada di Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo terlalu berbelit-belit, sehingga perlu dilakukan peringkasan perijinan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi dunia usaha. (2) Ada sebelas instansi lain yang terkait dalam pengurusan perijinan yang membuat semakin rumitnya prosedur. Instansi tersebut adalah Dinas Cipta Karya, Kesehatan, Lingkungan Hidup, Perindustrian dan Perdagangan, Pendapatan, Satpol PP, Bapeda, Pertambangan, Bagian Hukum, Tenaga Kerja , dan Perhubungan. (3) Semua pekerjaan masih dilakukan dengan cara manual, termasuk dalam penyimpanan arsip / file. Hal ini membuat para pegawai kesulitan dalam menjalankan tugasnya.

Sedangkan saran yang diberikan oleh peneliti adalah (1) Untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi terciptanya dunia usaha di Kabupaten Sidoarjo, harus dilakukan perubahan dalam pelayanan perijinan. Salah satu hal pokok yang perlu segera diaplikasikan adalah peringkasan prosedur perijinan yang sangat berbelit-belit. Dengan meringkas prosedur perijinan, para pengusaha akan mau mengurus ijin usahanya karena tidak lagi terjebak rumitnya birokrasi.(2) Mengurangi keterlibatan dinas-dinas lain dalam pengurusan perijinan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Yang dilibatkan

hanya dinas-dinas tertentu yang memang benar-benar berurusan langsung dengan proses perijinan. (3) Proses peringkasan prosedur perijinan ini perlu disosialisasikan juga kepada para pegawai Dinas Perijinan dan Penanaman Modal (DPPM) Kabupaten Sidoarjo. Secara implisit tersirat bahwa ada pihak-pihak yang merasa dirugikan bila proses perijinan diperengkas dengan alasan akan bisa "mengancam" kedudukan dan tambahan insentif berupa uang yang biasa mereka terima. Oleh karena itu pegawai harus punya kesadaran bahwa peringkasan prosedur perijinan ini dilaksanakan demi kepentingan bersama, khususnya perkembangan dunia usaha yang secara luas akan mempengaruhi perkembangan pembangunan di Kabupaten Sidoarjo. (4) Perlu adanya system komputerisasi yang on line untuk memudahkan pekerjaan para pegawai DPPM terutama dalam urusan pencarian file yang begitu banyak.

(Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, 036/SPPP/PP-PM/DP3M/IV/2005)

Kata kunci : *pelayanan prima ; perijinan dan penanaman modal*

## SUMMARY

### STRATEGY SERVICE ON DUTY LICENSING AND CULTIVATION OF CAPITAL SUB-PROVINCE of SIDOARJO.

(Rochyati Wahyuni Triana, Erna Setijaningrum, Roestoto Hartoyo Poetro)

The lower service of public in Indonesia have been become sigh of society. Our bureaucracy is famous as circumlocutary bureaucracy in giving service to society. Even term " If can be complicated why have to be watered down, if can diperlama why quickened, if can costly why cheap" have sticked [at] bureaucracy in Indonesia. Service of public is intrinsically designed and carried out to fulfill requirement of society. But practically, too circumlocutary given service with mengatasnamakan " according to procedure", inflexible, many collection or expenses, needing time old ones. Equally service of given public efficient and not effective.

Such Performance condition make society as service user of public service, shy at manage all something related to governmental bureaucracy business. Finally society always try to duck out existing things in respect of the clinging of with bureaucracy by other road;street searching, like impinging regulation by other road;street searching which can be gone through.

One of the case related to problem service of public is the problem of licensing of area of effort. Because clauses of too complicated licensing, many societies in corporate world area griping that licensing procedure which must pass by still felt too circumlocutary and eat time. In consequence it is not a wonder if still many societies which shy at to manage permission of is effort him because do not want to be trapped in complication of bureaucracy.

From intention give prima service to society, hence On duty Licensing and Cultivation Of Capital Sub-Province of Sidoarjo have out for improve;repair and improve performance in service of public. This matter is expected can [reply/ answer] and finish sigh of society assuming that service of governmental bureaucracy specially On duty Licensing and Cultivation of Capital is to circumvent, eating time, energy, and expense. Farther, new strategy in giving service will grow atmosphere of kondusif for growth of corporate world. Therefore require to look for prima service strategy or solution On duty

Licensing and Cultivation Of Capital ( DPPM) Sub-Province of Sidoarjo in creating environment of kondusif for the have expanding of corporate world.

Intention of this research is to know prima service strategy On Duty Cultivation Of Capital ( DPPM) Sub-Province of Sidoarjo in creating environment which is kondusif for corporate world. This reasearch is conducted in on duty Licensing and Cultivation Of Capital ( DPPM) Sub-Province of Sidoarjo. In data collecting will be conducted by 4 way that is ( 1) interview ( 2) Focus Group Discussion / fgd, ( 3) Data of sekunder, ( 4) Observation. Analysis will be conducted qualitative, mean conclusion of research will be taken pursuant to conducted analysis of interview result, Focus Group Discussion / FGD, data of sekunder / dokumenter, and field observation result.

From conducted research hence can be concluded that ( 1) Procedure licensing which [in] On duty Licensing and Cultivation Of Capital Sub-Province of Sidoarjo too circumlocutary, so that require to be conducted by summarizing of licensing to create environment which is kondusif for corporate world. ( 2) There are eleven related/relevant other institution in management of licensing making complicated progressively procedure him. Institution is on duty Create masterpiece, Health, Environment, Industrial and Commerce, Earnings, Satpol PP, Bapeda, Mining, Part of Law, Labour , and Communication. ( 3) All works still conducted by manual, included in penyimpanan of archives / file. This matter make all officers of difficulty in running his duty.

While suggestion given by researcher is ( 1) To create environment which is kondusif for corporate world creation in Sub-Province of Sidoarjo, must Be done the change in service of licensing. One of the fundamental matter needing immediately isn't it is summarizing of licensing procedure which is very circumvent. With summarizing licensing procedure, all entrepreneurs will will manage permission offis effort him because shall no longger be trapped complicated of him of birokrasi.(2) Lessening other ihvovlement on duty in management of licensing to improve and efficiency of efektifitas [job/activity]. entangled only selected on duty which (if) is true really direct with licensing process. ( 3) Process summarizing of this licensing procedure require to be socialized also to all officers on duty Licensing and Cultivation Of Capital ( DPPM) Sub-Provinvee of Sidoarjo. Implicit implicitly that there is side which feel getting disadvantage if/when/process Licensing of diperengkas with reason will be able to " menace" dimiciling

and incentive addition in the form of ordinary money of them accept. Therefore officer have to have awareness that summarizing of this licensing procedure is executed for the sake of common interest, specially growth of corporate world which widely will influence growth of development Sub-Province of Sidoarjo. (4) Needing the existence of computerization system which is lino on to facilitate work all officers of DPPM especially in business seeking of file which so much.

( Study of Public Administration, Faculty of Social Science and Politics, University of Airlangga, 036/SPPP/PP-PM/DP3M/IV/2005)

