

LAPORAN HASIL PENELITIAN  
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH KOTA GORONTALO



Oleh :  
ISMET SULILA  
TINEKE WOLOK

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2011

**LAPORAN HASIL PENELITIAN**  
**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA PEMERINTAH KOTA GORONTALO**



Oleh :

ISMET SULILA

TINEKE WOLOK

**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**  
**TAHUN 2011**

### LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik  
Pada Pemerintah Kota Gorontalo
2. Ketua Peneliti : Dr. Ismet Sulila, S.E. M.Si
  - Nama Lengkap : Dr. Ismet Sulila, S.E. M.Si
  - Jenis Kelamin : Laki-laki
  - NIP/Golongan : 197803182006041002/Penata IIIc
  - Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
  - Jabatan Struktural : -
  - Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
  - Bidang Ilmu : Administrasi dan Manajemen
  - Alamat Unit Kerja : Jl. Jenderal Sudirman No. 6 Kota Gorontalo
  - Telp/Faks/Email : 0435 829713 / [ismet.sulila@gmail.com](mailto:ismet.sulila@gmail.com)
  - Alamat Rumah : Jl. Pangeran Hidayat No. 184 Kota Gorontalo
  - Telepon Seluler/HP : 085340024000
3. Lokasi Penelitian : Pemerintah Kota Gorontalo
4. Jangka Waktu Penelitian : 4 (empat) Bulan
5. Pembiayaan
  - a. Sumber Biaya : PNBK Lembaga Penelitian Univ. Neg. Gorontalo
  - b. Jumlah : Rp. 8.500.000,-



Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

**Imran Rosman Hambali, S.Pd, MSA, Ak**  
Nip. 197008231999031005

Gontalo, Oktober 2011  
Ketua Peneliti,

**Dr. Ismet Sulila, S.E. M.Si**  
Nip. 197803182006041002



Mengetahui :  
Ketua Lembaga Penelitian,

**Prof. Dr. Ishak Isa, M.Si**  
Nip. 196105261987031005

## ABSTRACT

ISMET SULILA. Study Application of the Principles of Public Service in the Integrated Licensing Services Office in Gorontalo city.

This study aims to: Knowing and expressing the application of the principles of public service at the Integrated Licensing Service office (KPPT) of Gorontalo city, especially in the service of Bussines Trading License (SIUP) and Building License (IMB), and the factors that support as well as detain the application.

The Type of the research is qualitative descriptive, describing the application of the principles of public service and both the supporting and detaining factors during the implementation. Data collected results are: (i). The application of the principles of public services at the Integrated Licencing Service Office of Gorontalo City in which including: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. (ii) Supporting and detaining factors in the implementation of the public service principles in the service of the Bussines Trading License and the Building License. The technique of collecting the data is done by interview, observation and documentation.

The result of the research shown that (i) there is a difference of implementing the public service at the Integrated Licensing Service office of Gorontalo city, especially at both the analyzed services, (ii) there is factors that support and obstruct the implementation of the public service principles, including the managing human resources, facilities and infrastructures, mechanisms and procedures, and coordinations. It is also found that there are some factors that support and detain the implementation of public service at the Integrated Licensing Service office of Gorontalo city, especially at the services of SIUP and IMB.

## RINGKASAN

Desentralisasi penyelenggaraan pemerintahan telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai daerah. Hal ini tercermin dalam tekat penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih otonom dan terdesentralisasi, ketimbang dengan paradigma lama yang semuanya serba terpusat dan di bawah kendali langsung Pemerintah Pusat. Konsep desentralisasi secara populer diartikan sebagai pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Sementara itu otonomi mengandung makna kemandirian. Mandiri dalam konteks ini adalah kebebasan untuk memilih dan menyelenggarakan pemerintahan sesuai dengan kemampuan. Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi telah menjadikan Pemerintah Daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Gorontalo dalam keberadaannya sebagai salah satu daerah otonom menuju Pemerintahan Daerah yang mandiri berdasarkan semangat otonomi daerah, terus melakukan pembenahan disemua lini pemerintahan termasuk di dalamnya birokrasi perizinan. Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi, yang ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006, tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimaksudkan untuk memperbaiki birokrasi perizinan dengan mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam suatu sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Sebagai kajian penelitian, studi Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo, memiliki tujuan, yaitu: mengetahui dan mengungkapkan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Gorontalo, khususnya pada layanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapannya.

Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif, yakni mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dan faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapannya. Data yang dikumpulkan yaitu: (i) penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo, yang meliputi: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, (ii) faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip pelayanan publik pada layanan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Izin Mendirikan Bangunan. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (i) terdapat perbedaan penerapan prinsip pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo, khususnya pada kedua jenis layanan yang dipelajari, (ii) terdapat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prinsip pelayanan publik, yang meliputi sumber daya manusia aparatur pelaksana, sarana prasarana, mekanisme prosedur dan koordinasi. Ditemukan pula beberapa faktor yang mendukung maupun yang menghambat penerapan prinsip pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo, khususnya pada layanan SIUP dan IMB.

## PRAKATA

Syukur Alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penelitian yang berjudul penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada pemerintah Kota Gorontalo disusun berdasarkan realitas masalah pelayanan publik yang dihadapi dewasa ini. Sebagai implementasi dari salah satu tri dharma perguruan tinggi, maka kajian ini dimaksudkan untuk dapat mengungkapkan bagaimana penerapan prinsip pelayanan publik pada Pemerintah Kota Gorontalo dengan harapan pada waktu yang akan datang pihak terkait dalam waktu yang akan datang dapat terus berupaya memperbaiki kualitas layanan yang diberikan pada masyarakat kota.

Kajian dalam penelitian ini dibiayai melalui dana yang bersumber dari PNBPU Universitas Negeri Gorontalo yang diselenggarakan melalui Lembaga Penelitian Universitas Negeri Gorontalo. Oleh karena itu pada kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian seluruh tahapan penelitian ini, sehingga laporan penelitian ini dapat disusun dan disampaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah atas penelitian yang telah dihasilkan.

Akhirnya tim peneliti berharap, semoga hasil penelitian ini benar-benar dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Amien...

**Tim Peneliti**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai daerah. Hal ini tercermin dalam tekad penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih otonom dan terdesentralisasi, ketimbang dengan paradigma lama yang semuanya serba terpusat dan di bawah kendali langsung Pemerintah Pusat. Konsep desentralisasi secara populer diartikan sebagai pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Sementara itu otonomi mengandung makna kemandirian. Mandiri dalam konteks ini adalah kebebasan untuk memilih dan menyelenggarakan pemerintahan sesuai dengan kemampuan. Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi telah menjadikan Pemerintah Daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Gorontalo dalam keberadaannya sebagai salah satu daerah otonom menuju Pemerintahan Daerah yang mandiri berdasarkan semangat otonomi daerah, terus melakukan pembenahan disemua lini pemerintahan termasuk di dalamnya birokrasi perizinan. Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi, yang ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006, tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu