LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap

1. Kapan terbentuknya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?
2. Apa visi dan misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?
3. Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap menganut sistem penyelenggaran pelayanan satu pintu atau satu atap?
4. Apa saja tugas dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap ini?
5. Bagaimana kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap selama ini dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
6. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap untuk meningkatkan pelayanan publik?
7. Bagaimana cara melakukan evaluasi kinerja pegawai di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?

B. Kepala Bidang Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap

1. Ada berapa jenis perizinan yang ditangani oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap sekarang?
2. Dari berbagai jenis pelayanan perizinan disini, mana yang paling sering ditangani?
3. Bagaimana prosedur pengurusan perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap?
4. Apakah setiap jenis perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap waktu penyelesaiannya sama atau berbeda-beda?
5. Apakah setiap jenis perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap biaya proses perizinannya sama atau berbeda-beda?
6. Bagaimana kelengkapan saranan dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan publik dalam proses perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap?
7. Upaya apa yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal, efektif, dan efisien?

8. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat?
9. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

C. Masyarakat yang melakukan perizinan

1. Apa jenis perizinan yang Anda lakukan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu?
2. Berapa lama waktu biasanya mengurus perizinan tersebut?
3. Berapa besar biaya yang Anda keluarkan untuk mengurus perizinan tersebut?
4. Menurut Anda, proses perizinan disini mudah atau berbelit-belit?
5. Apakah di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap terdapat tempat pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila akan mengajukan keluhan?
6. Apabila ada, bentuk sarana pengaduan seperti apa?
7. Pernahkan Anda mengajukan pengaduan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?
8. Apabila pernah, keluhan seperti apa yang Anda adukan?
9. Menurut Anda, bagaimana Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam menanggapi keluhan dari Anda?

TRANSKIP WAWANCARA

A. Wawancara dengan Bpk. Budi Harsono, selaku Kasubbag Perencanaan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap (Hari Selasa, 5 Juni 2012)

1. Kapan terbentuknya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: awalnya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap atau biasa disingkat BPMPT itu adalah Kantor Pelayanan Perizinan Investasi atau KPPI yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Cilacap No 29 tahun 2006 dengan sembilan jenis pelayanan perizinan, kemudian diganti dengan nama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu atau KPPT lalu kemudian diganti kembali hingga sekarang yaitu Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu atau BPMPT yang dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Cilacap No.14 tahun 2010.

2. Apa visi dan misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: untuk visi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sendiri adalah “PRO INVESTASI DAN PRIMA DALAM PELAYANAN”,

sedangkangkan untuk misinya adalah memberikan pelayanan yang professional, menciptakan iklim usaha yang kondusif, memberikan kemudahan dan kepastian dalam berinvestasi, menyajikan informasi dan peluang investasi, memperluas jaringan informasi potensi investasi Kabupaten Cilacap, meningkatkan kualitas sumber daya manusia,dan meningkatkan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan perizinan dan investasi seperti yang Anda bisa lihat di depan kantor.

3. Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap menganut sistem penyelenggaran pelayanan satu pintu atau satu atap?

   Jawaban: menganut sistem satu atap karena di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu hanya melayani 10 jenis perizinan jadi tidak semua perizinan dilayani disini.

4. Apa saja tugas dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap ini?

   Jawaban: untuk tugas pokoknya sebenarnya hanya melayani pelayanan administrasi di bidang penanaman modal dan perizinan, kalau Anda ingin melihat lengkapnya bisa Anda melihat di Peraturan Bupati No.40 tahun 2011 disitu jelaskan tugas dan fungsi dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap.

5. Bagaimana kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap selama ini dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?

   Jawaban: kalau untuk kinerja dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap, kami sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang prima dengan membantu masyarakat yang akan mengurus perizinan apabila si pemohon belum mengetahui alur perizinan yang akan mereka lakukan dengan begitu kami berharap masyarakat tidak segan-segan untuk bertanya kepada petugas pelayanan kami yang berada di bagian pelayanan kalau mereka belum mengetahui apa saja persyaratan yang harus mereka penuhi.

6. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap untuk meningkatkan pelayanan publik?

   Jawaban: untuk strategi kami hanya memberikan kuesioner atau seperti IKM (Indeks Kepuasaan Masyarakat) yang diberikan pada setiap pemohon untuk menilai kinerja dari kami dan dari sanalah kami tahu hal-hal apa saja yang diinginkan masyarakat.

7. Apakah dengan cara seperti itu, efektif untuk dilakukan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik?

Jawaban: kalau untuk efektif atau tidak kalau menurut saya sudah efektif karena dengan pemberian kuesioner tersebut kita dapat mengetahui keinginan dari masyarakat karena keinginan masyarakat terpenuhi maka itu kepuasaan bagi kami

8. Bagaimana cara melakukan evaluasi kinerja pegawai di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: kalau untuk evaluasi kinerja pegawai sendiri, kami melakukan setiap satu bulan sekali dengan menanyakan ke masing-masing kasubbag selanjutnya kasubbag akan memberikan laporan secara tertulis kepada kami melalui saya selaku bagian perencanaan.

9. Menurut Anda, hasil evaluasi kinerja pegawai yang selama ini Anda terima mempengaruhi kinerja para pegawai sendiri atau bagaimana?

   Jawaban: selama ini hasil evaluasi kinerja pegawai akan ditindak langsung oleh Kepala Dinas, Kepala Dinaslah yang akan menindaklanjuti mengenai hasil evaluasi kinerja pegawai. Biasanya kalau ada pegawai yang kurang baik akan diberi peringatan.

B. Wawancara dengan Ibu Diah selaku Kasubbag Pelayanan (Hari Selasa, 5 Juni 2012)

1. Ada berapa jenis perizinan yang ditangani oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap sekarang?

   Jawaban: untuk jenis perizinan yang kami layani ada 12 jenis perizinan yaitu izin prinsip penanaman modal, izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin gangguan, surat izin usaha perdagangan, tanda daftar perusahaan, izin usaha industri, izin usaha perluasan industri, tanda daftar industri, izin reklame, izin usaha jasa konstruksi, dan tanda daftar gudang.

2. Bagaimana kelengkapan saranan dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan publik dalam proses perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: untuk sarana dan prasarana seperti yang mba lihat, disini ada meja komputer, komputer, meja, kursi, kursi untuk tunggu, kotak pengaduan, lemari, AC, peralatan alat tulis, dan lain-lain.

3. Upaya apa yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal, efektif, dan efisien?

   Jawaban: upaya yang dilakukan kami dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang optimal, efektif, dan efisien dengan menerapkan sistem pelayanan

satu atap oleh karena itu kami berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

4. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat?

   Jawaban: kalau ditanya untuk faktor mendukung pelayanan disini lebih ke sarana dan prasarana yang ada di sini karena tanpa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan disini bisa terganggu, untuk faktor penghambatnya paling kalau pemohon datang ternyata persyaratan yang harus dipenuhi kurang lalu misal komputer untuk membuat surat perizinan mengalami kerusakan.

5. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

   Jawaban: upaya-upayanya ya dengan misal komputer rusak ya diperbaiki dulu mba, kalau tidak yang mungkin menggunakan komputer lain mungkin seperti itu.

C. Wawancara dengan Ibu Listina A selaku Petugas Pelayanan (Hari Selasa, 5 Juni 2012)

1. Bagaimana prosedur pengurusan perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: alur dari proses perizinan disini adalah pertama, pemohon mengambil formulir yang sudah kami sediakan, kemudian pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan administrsi lalu pemohon mengumpulkan formulir beserta persyaratannya, kemudian petugas pelayanan akan memberikan kepada petugas yang sesuai dengan izin yang pemohon urus, selanjutnya setelah petugas tersebut membuat surat izinnya lalu dicek oleh bagian pengawasan untuk dicek surat izinnya kemudian diberi no registrasi selanjutnya diberikan kepada petugas kembali untuk disahkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas.

2. Dari berbagai jenis pelayanan perizinan disini, mana yang paling sering ditangani?

   Jawaban: dari jenis perizinan yang ada disini yang paling sering diurus itu perizinan IMB dan SIUP.

3. Apakah setiap jenis perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap waktu penyelesaiannya sama atau berbeda-beda?

Jawaban: setiap perizinan yang ada disini untuk waktu penyelesaiannya berbeda tergantung dari jenis perizinan yang pemohon urus, untuk izin lokasi, izin usaha jasa konstruksi, dan izin tanda daftar gudang harus disurvei dulu dari tim teknis kami sehingga untuk waktu penyelesaiannya lebih lama tergantu dari surveinya tersebut, sedangkan untuk perizinan yang lain biasanya 3 sampai 7 hari sudah selesai.

4. Apakah setiap jenis perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap biaya proses perizinannya sama atau berbeda-beda?

Jawaban: untuk biaya pelayanan perizinan mulai tahun 2012, biaya perizinan semua gratis kecuali izin mendirikan bangunan dan izin gangguan yang dikenakan biaya atau retribusi.

D. Wawancara dengan Masyarakat yang sedang mengurus perizinan (Hari Rabu, 20 Juni 2012)

Ibu Wiwi W (38 tahun)

1. Apa jenis perizinan yang Anda lakukan?

   Jawaban: saya lagi urus perizinan IMB mba

2. Berapa lama waktu biasanya mengurus perizinan tersebut?

Jawaban: belum tau mba, ini saya baru pertama kali mengurus tapi katanya lama sih, tetangga saya pernah mengurusnya tapi gak tahu juga ya mba kalau sekarang

3. Berapa besar biaya yang Anda keluarkan untuk mengurus perizinan tersebut?

   Jawaban: belum tau juga mba, tapi tadi saya liat dipapan depan ada rinciannya gitu mba, mudah-mudahan ga mahal ya mba.

4. Menurut Anda, proses perizinan disini mudah atau berbelit-belit?

   Jawaban: kalau menurut saya sih ga mba, simple kok cm ya itu di dalam ruangan sini ga ada gambar alurnya biar kita tuh tahu kalau mau ngurus itu alurnya seperti ini

5. Apakah di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap terdapat tempat pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila akan mengajukan keluhan?

   Jawaban: ada itu mba, kotak warna biru tapi ga tau itu berfungis dengan semestinya apa tidak.

6. Pernahkan Anda mengajukan pengaduan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: belum pernah mba, kan saya baru pertama kali datang ke sini mba.

7. Untuk sarana dan prasarana sendiri menurut ibu bagaimana?

   Jawaban: kalau untu fasilitas ya mba, sudah cukup baik cuma di ruang tunggu ga ada no urut antrian seumpanan yang ngantri banyak bagaiman coba.

8. Menurut ibu, pelayanan disini sudah optimal belum?

   Jawaban: sudah sepertinya mba, hanya mungkin perlu diperbaiki yang kurang-kurang saja.

Ibu Elis Yuliati (37 tahun)

1. Apa jenis perizinan yang Anda lakukan?

   Jawaban: saya sedang mengurus SIUP mba.

2. Berapa lama waktu biasanya mengurus perizinan tersebut?

   Jawaban: lumayan lama mba setau saya mba

3. Berapa besar biaya yang Anda keluarkan untuk mengurus perizinan tersebut?

   Jawaban: untuk yang sekarang biayanya gratis mba tidak dipungut biaya.

4. Menurut Anda, proses perizinan disini mudah atau berbelit-belit?

   Jawaban: gak juga sih mba, tapi terkadang mungkin karena petugas di bagian pelayanan sedikit jadi terkadang lempar sana lempar sini gitu mba tapi sejauh ini masih wajar mba.

5. Apakah di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap terdapat tempat pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila akan mengajukan keluhan?

   Jawaban: ga tau mba ada apa tidak, saya tidak begitu memperhatikan sekeliling mungkin ada ya mba.

6. Pernahkan Anda mengajukan pengaduan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: belum pernah mba, saya biasa-biasa saja mba tidak begitu memikirkan tentang hal pengaduan seperti karena saya juga tidak mudeng mba.

7. Menurut ibu, pelayanan disini sudah optimal belum?

   Jawaban: pelayanan disini sudah baik kok mba, sudah puaslah kalau saya begitu.

Bpk. Yusuf Hidayat (40 tahun)

1. Apa jenis perizinan yang Anda lakukan?

   Jawaban: mengurus izin bangunan mba

2. Berapa lama waktu biasanya mengurus perizinan tersebut?

Jawaban: setau saya cuma sebentar mba, katanya petugas waktu saya tanya cuma 3 hari .

3. Berapa besar biaya yang Anda keluarkan untuk mengurus perizinan tersebut?

   Jawaban: wah..kurang tau mba, ingin saya baru mau ngurus mba.

4. Menurut Anda, proses perizinan disini mudah atau berbelit-belit?

   Jawaban: ga sih mba cuma ga ada alurnya aja mba jadi mungkin kalo yang datang pertama kesini bingung.

5. Apakah di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap terdapat tempat pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila akan mengajukan keluhan?

   Jawaban: ada itu dipojok.

6. Apabila ada, bentuk sarana pengaduan seperti apa?

   Jawaban: bentuknya kotak warna biru itu loh mba.

7. Pernahkan Anda mengajukan pengaduan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: pernah waktu itu tentang antrian.

8. Apabila pernah, keluhan seperti apa yang Anda adukan?

Jawaban: waktu itu saya mengadukan tentang tidak adanya no urut antrian karena menurut saya kalo ada no urut antrian kan lebih mudah seperti di bank-bank gitu loh mba

9. Menurut Anda, bagaimana Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam menanggapi keluhan dari Anda?

   Jawaban: tidak ada tanggapan buktinya sampai sekarang masing seperti ini saja, biasa-biasa saja.

Bpk. Yusuf Ernawan (30 tahun)

1. Apa jenis perizinan yang Anda lakukan?

   Jawaban: saya sedang mengurus SIUP mba.

2. Berapa lama waktu biasanya mengurus perizinan tersebut?

   Jawaban: lumayan lah mba waktunya paling cuma 3 hari.

3. Berapa besar biaya yang Anda keluarkan untuk mengurus perizinan tersebut?

   Jawaban: gratis mba sekarang kalau dulu bayar.

4. Menurut Anda, proses perizinan disini mudah atau berbelit-belit?

   Jawaban: lumayan mudah kok mba, saya gak bingung ka nada petugasnya disana.

5. Apakah di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap terdapat tempat pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila akan mengajukan keluhan?

   Jawaban: ada mba itu dipojok sana.

6. Apabila ada, bentuk sarana pengaduan seperti apa?

   Jawaban: itu kan yang kotak warna biru tempat pengaduannya

7. Pernahkan Anda mengajukan pengaduan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?

   Jawaban: wahh..belum pernah saya mba.

8. Menurut Bapak, pelayanan publik disini sudah optimal belum?

   Jawaban: sudah sih mba, cuma parkir aja yang menurut saya tidak begitu luas.

Tabel 4. Jumlah Penerbitan Perizinan

No.	Jenis Perijinan	Jumlah Pelayanan				
		2006	2007	2008	2009	2010
1	Persetujuan Prinsip	20	92	78	33	57
2	Ijin Lokasi	4	3	2	0	1
3	Ijin Mendirikan Bangunan	9	140	175	178	563
4	IUI / TDI	5	18	37	66	4
5	SIUP	219	1867	2488	2469	3.143
6	TDP	228	2096	2541	2598	3.078
7	HO	22	120	161	87	78
8	Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	44	156	276	231	241
9	Ijin Reklame	48	100	178	285	340
10	TDG					9
JUMLAH		599	4592	5936	5947	7514

(Sumber: Dokumen dari Kasubbag Perencanaan)

Proses Pelayanan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

Gambar 1. Pemohon datang ke ruang pelayanan

Gambar 2. Pemohon melengkapi persyaratan administrasi

Gambar 3. Pemohon sedang menunggu antrian untuk mengurus perizinan

Gambar 4. Petugas pelayanan mengentri data pemohon