

BAB IV

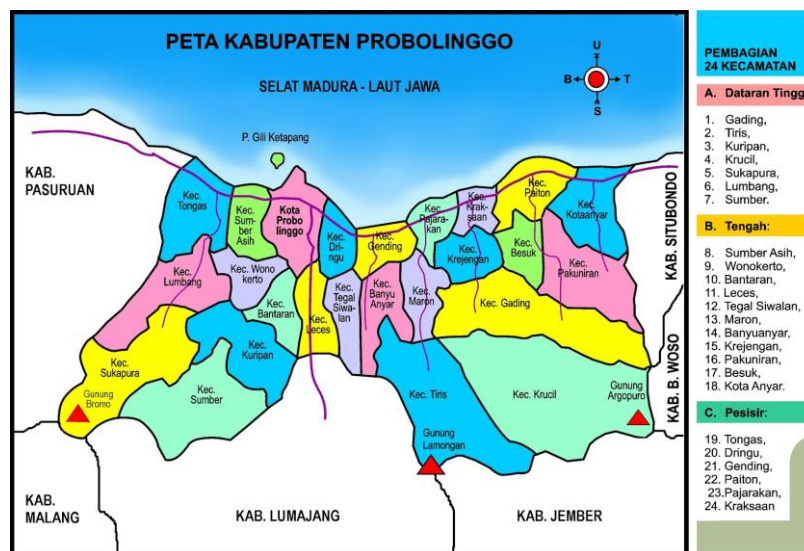
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo

a. Sejarah Kabupaten Probolinggo

Gambar 4.1
Peta Kabupaten Probolinggo



Sumber : Gambar Daerah Kabupaten Probolinggo

Pada zaman pemerintahan Prabu Radjasanagara (Sri Nata Hayam Wuruk), Raja Majapahit yang ke IV (1350-1389), Probolinggo dikenal dengan nama “Banger”, yaitu nama sebuah sungai yang mengalir di tengah daerah. Banger merupakan pedukuhan kecil di bawah pemerintahan Akuwu di Sukodono. Nama Banger sendiri dikenal dari

buku *Negarakertagama* yang ditulis oleh pujangga kerajaan Majapahit yang terkenal yaitu Mpu Prapanca.

Dalam upaya mendekati diri dengan rakyatnya, maka Prabu Hayam Wuruk dengan didampingi Patih Amangku Bumi Gajah Mada melakukan perjalanan keliling ke daerah-daerah antara lain Lumajang dan Bondowoso. Perjalanan tersebut dimaksudkan agar Sang Prabu dapat melihat sendiri bagaimana kehidupan masyarakat di pedesaan dan sekaligus melihat sejauhmana pemerintahnya dapat dilaksanakan oleh para pembantunya. Dalam perjalanan inspeksi tersebut Prabu Hayam Wuruk singgah di desa Banger, desa Baremi, dan desa Borang. Desa tersebut sekarang ini menjadi bagian wilayah administrasi Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo (Kelurahan Sukabumi, Mangunharjo, Wiroborang).

Singgahnya Prabu Hayam Wuruk di desa Baremi, Banger dan Borang, disambut masyarakat sekitar dengan penuh sukacita. Pada hari Kamis Pahing (Respati Jenar) tanggal 4 september 1359 Masehi, Prabu Hayam Wuruk memerintahkan kepada rakyat Banger agar memperluas Banger dengan membuka hutan yang ada di sekitarnya yang selanjutnya akan dijadikan sebagai pusat pemerintahan. Perintah itulah yang akhirnya menjadi landasan sejarah hari lahirnya Kota Probolinggo. Banger mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan perkembangan zaman. Hal ini ternyata menarik perhatian dari Bre Wirabumi (Minakjinggo), Raja Blambangan yang berkuasa. Hingga pada akhirnya Banger dapat dikuasai oleh Bre Wirabumi. Bahkan Banger

pernah menjadi kancah perang saudara antara Bre Wirabumi (Blambangan) dengan Prabu Wikramardhana (Majapahit) yang dikenal dengan “Perang Paregreg”.

Probolinggo berasal dari sejarah cerita kuno, yang berawal pada zaman dahulu kala terdapat sebuah meteor atau benda bercahaya yang jatuh dari langit. karena hal itu tempat ini di jadikan untuk mendapatkan perdamaian dan mengakhiri perselisihan. Arti kata Probolinggo adalah Probo dalam bahasa sansekerta berarti sinar, sedangkan Lingga (Linggo) berarti tanda, dalam hal ini tanda perdamaian. Dapat juga diartikan asli atau sederhana seperti perwujudan seluruh lambang yang sederhana.

Berawal dari kisah zaman pemerintahan Prabu Radjasanagara (Sri Nata Hayam Wuruk) Raja Majapahit yang ke IV (1350-1389), Probolinggo dikenal dengan nama Banger, nama sungai yang mengalir di tengah daerah tersebut yg berpendudukan kecil seiring berjalannya waktu nama banger dirubah menjadi Probolinggo oleh Tumenggung Djojonegoro (Kanjeng Djimat) pada tahun 1770. Menyertai perjalanan bersejarah ini, Empu Prapanca seorang pujangga ahli sastra melukiskan dengan kata-kata, Sang Baginda Prabu Hayam Wuruk merasa suka cita dan kagum, menyaksikan panorama alam yang sangat mempesona di kawasan yang disinggahi ini. Masyarakatnya ramah, tempat peribadatnya anggun dan tenang, memberikan ketenteraman dan kedamaian serta mengesankan. Penyambutannya meriah aneka suguhan disajikan, membuat Baginda bersantap dengan lahap. Taman dan darma

pasogatan yang elok permai menyebabkan Sang Prabu terlena dalam kesenangan dan menjadi kerasan.

Ketika rombongan tamu agung ini hendak melanjutkan perjalanan, Sang Prabu diliputi rasa sedih karena enggan untuk berpisah. Saat perpisahan diliputi rasa duka cita, bercampur bangga. Karena Sang Prabu Maha Raja junjungannya berkenan mengunjungi dan singgah berlama-lama di tempat ini. Sejak itu warga di sini menandai tempat ini dengan sebutan Prabu Linggih. Artinya tempat persinggahan Sang Prabu sebagai tamu Agung. Sebutan Prabu Linggih selanjutnya mengalami proses perubahan ucap hingga kemudian berubah menjadi Probo Linggo. Maka sebutan itu kini menjadi Probolinggo (KOMPAS.com).

b. Kondisi Geografis

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur berada pada posisi 112°50' – 113°30' Bujur Timur (BT) dan 7°40' – 8°10' Lintang Selatan (LS), dengan luas wilayah sekitar 169.616,65 Ha atau + 1.696,17 km² (1,07 % dari luas daratan dan lautan Propinsi Jawa Timur).

Batas-batas Wilayah Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Selat Madura
- Sebelah Selatan : Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Malang
- Sebelah Barat : Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Timur : Kecamatan Situbondo dan Kabupaten Jember

- Sedangkan di sebelah Utara bagian tengah terdapat Daerah Otonom yaitu Kota Probolinggo

Dilihat dari geografisnya Kabupaten Probolinggo terletak di lereng pegunungan yang membujur dari Barat ke Timur, yaitu Gunung Semeru, Argopuro, Lamongan dan Tengger. Selain itu terdapat gunung lainnya, yaitu Gunung Bromo, Widodaren, Gilap, Gambir, Jombang, Cemoro Lawang, Malang dan Batujajar. Dilihat dari ketinggian berada pada 0-2500 m diatas permukaan laut dengan temperatur rata-rata 27°C – 30°C.

Lokasi Kabupaten Probolinggo yang berada di sekitar garis khatulistiwa menyebabkan daerah ini mengalami perubahan iklim dua jenis setiap tahun, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Untuk musim kemarau berkisar pada bulan April hingga bulan Oktober dengan rata-rata curah hujan + 29,5 mm per hari hujan, sedangkan musim penghujan dari bulan Oktober hingga bulan April dengan rata-rata curah hujan + 229 mm per hari hujan. Curah hujan yang cukup tinggi terjadi pada bulan Desember sampai dengan bulan Maret dengan rata-rata curah hujan + 360 mm per hari hujan. Diantara dua musim tersebut terdapat musim pancaroba yang biasanya ditandai dengan tiupan angin kering yang cukup kencang yang berhembus dari arah Tenggara ke Barat Laut biasa disebut “Angin Gending”. Selain itu Kabupaten Probolinggo memiliki beberapa obyek wisata yaitu

Gunung Bromo, Air Terjun Madakaripura, Pulau Gili Ketapang dengan taman lautnya, Pantai Bentar, Arum Jeram Sungai Pekalen, Ranu Segaran dan Sumber Air Panas serta Candi Jabung yang mencerminkan kejayaan masa lalu (Sumber : probolinggokab.go.id).

c. Kondisi Demografis

Kabupaten Probolinggo, secara yuridis formal dibentuk dengan Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur. Adapun pembagian wilayah Kabupaten Probolinggo terdiri dari 24 Kecamatan, 325 Desa dan 5 Kelurahan, 1.380 Dusun, 1.642 Rukun Warga (RW) dan 5.864 Rukun Tetangga (RT).

Tabel 4.1
Perkembangan Jumlah Penduduk Hasil Estimasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo

No.	U R A I A N	Ket	2017	2018	2019*
1.	Laki – laki	Jiwa	565.389	568.656	571.750
2.	Perempuan	Jiwa	593.264	596.642	599.947
	Jumlah Penduduk	Jiwa	1.158.653	1.165.298	1.171.697

Sumber : BPS Kabupaten Probolinggo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Probolinggo setiap tahunnya mengalami peningkatan, tahun 2019 mengalami peningkatan jumlah

penduduk sebesar 0,56%. Jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo pada Tahun 2019 sesuai proyeksi dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Probolinggo adalah sebanyak 1.171.697 jiwa yang terdiri dari 571.750 jiwa penduduk laki-laki dan 599.947 jiwa penduduk perempuan.

Sedangkan menurut hasil registrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo Tahun 2015 – 2019, dapat dilihat sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.2
Perkembangan Jumlah Penduduk Hasil Registrasi
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

No.	U R A I A N	Ket	2017	2018	2019
1.	Laki – Laki	Jiwa	547.607	551.712	560.947
2.	Perempuan	Jiwa	562.058	567.900	577.385
	Jumlah Penduduk	Jiwa	1.109.665	1.119.612	1.138.332

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo

Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil data penduduk yang selisih diakibatkan oleh Data Konsolidasi Bersih (DKB) yaitu data pelayanan yang telah dilakukan pembersihan (data ganda, anomali/data orang meninggal tidak aktif/tidak update data lebih dari lima tahun tidak melaporkan, pindah/datang penduduk juga tidak lapor).

Sebagian besar penduduk di Kabupaten Probolinggo terdiri dari suku Madura dan Jawa yang terkenal ulet dalam berusaha, terbuka, kekeluargaan dan taat beribadah, yang mayoritas beragama Islam dan didukung oleh adanya keberadaan Pondok Pesantren yang tersebar di beberapa Kecamatan. Sedangkan di Kecamatan Sukapura dan Sumber terdapat kelompok penduduk yaitu suku Tengger dengan sebagian besar penduduknya beragama Hindu.

Berdasarkan karakteristik daerah $\pm 70\%$ mata pencaharian penduduk bekerja di bidang pertanian, sedangkan untuk daerah pantai seperti di Kecamatan Tongas, Sumberasih, Dringu, Gending, Pajarakan, Kraksaan dan Paiton sebagian penduduknya bermata pencaharian sebagai nelayan. Dari perkembangan penyerapan tenaga kerja di bidang pertanian tersebut semakin lama peranannya cenderung menurun dan tergeser oleh sektor non pertanian seperti industri, perdagangan dan jasa yang cenderung meningkat (Sumber : LKPj 2020 Kabupaten Probolinggo).

d. Kependudukan

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo Tahun 2021

Wilayah Kecamatan	Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo (Jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
	2021	2021	2021
Kabupaten Probolinggo	585 657	570 237	1 155 894

Berdasarkan data diatas, jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo pada tahun 2021 mencapai 1.155.894 jiwa, dengan 585.657 laki-laki dan 570.237 perempuan. Sebaran penduduk terbanyak Kabupaten Probolinggo terletak di daerah Tiris dengan jumlah penduduk 68.898 jiwa, yaitu 35.190 laki-laki dan 33.708 perempuan. Yang kedua terletak pada daerah Kraksaan dengan jumlah penduduk 68.257 jiwa, yaitu 34.828 laki-laki dan 33.429 perempuan. Sebaran penduduk terkecil ada di daerah Sukapura dengan jumlah penduduk 19.610 jiwa, yaitu 10.068 laki-laki dan 9.542 perempuan (Sumber : BPS Kabupaten Probolinggo, 2021).

e. Pendidikan

Pendidikan di Kabupaten Probolinggo menurut data yang ada di BPS Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir Angka Partisipasi Murni (APM) adalah Proporsi dari penduduk kelompok usia sekolah tertentu yang sedang bersekolah tepat di jenjang pendidikan yang seharusnya (sesuai antara umur

penduduk dengan ketentuan usia bersekolah di jenjang tersebut) terhadap penduduk kelompok usia sekolah yang bersesuaian. Sejak tahun 2007, Pendidikan Non Formal (Paket A, Paket B, Paket C) turut diperhitungkan. Kegunaan Untuk menunjukkan seberapa besar penduduk yang bersekolah tepat waktu, atau menunjukkan seberapa besar penduduk yang bersekolah dengan umur yang sesuai dengan ketentuan kelompok usia sekolah di jenjang pendidikan yang sedang ditempuh. Nilai APM berkisar antara 0-100. APM menunjukkan seberapa banyak penduduk usia sekolah yang sudah dapat memanfaatkan fasilitas pendidikan sesuai pada jenjang pendidikannya. Bila seluruh anak usia sekolah dapat bersekolah tepat waktu, maka APM akan mencapai 100 persen Contoh: APM SMP Kabupaten A Tahun 2013 sebesar 64,71 persen, artinya sekitar 65 persen penduduk di Kabupaten A yang berusia 13-15 tahun bersekolah tepat waktu dijenjang SMP/ sederajat.

(Sumber : BPS Kabupaten Probolinggo).

f. Agama

Terdapat beberapa agama di Kabupaten Probolinggo, seperti islam, protestan, katolik, hindu, budha dan lain-lain. Tetapi mayoritas masyarakat Kabupaten Probolinggo beragama Islam. Seperti kita ketahui bersama bahwa daerah Jawa Timur yang sangat kental dengan keislamannya dan terkenal sebagai basis Nahdatul Ulama. Dapat dilihat dari adanya beberapa pondok pesantren dan banyaknya tokoh

agama seperti kiyai dan para ustad. Walaupun demikian masyarakat Kabupaten Probolinggo hubungan yang sangat harmonis antar agama, hal ini tercermin dari tingginya toleransi antar umat beragama.

(Sumber : BPS Kabupaten Probolinggo).

g. Ketenagakerjaan

Tabel 4.4
Perkembangan Data Ketenagakerjaan

Tenaga Kerja	Perkembangan Data Ketenagakerjaan Kab. Probolinggo,		
	2019	2020	2021
Jumlah Angkatan Kerja	631 506,00	673 733,00	682 328,00
Jumlah Penduduk Bekerja	607 717,00	640 983,00	651 265,00
Jumlah Pengangguran	23 789,00	32 750,00	31 063,00
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja/TPAK (Persen)	68,88	72,89	73,24
Tingkat Pengangguran Terbuka (Persen)	3,77	4,86	4,55

(Sumber : BPS Kabupaten Probolinggo)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo bahwa ketenagakerjaan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dan persentase pengangguran mengalami penurunan dari tahun 2020 (4,86%) ke tahun 2021 (4,55%).

2. Profil Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Probolinggo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Adapun Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja DPMPTSP Kabupaten Probolinggo diatur dengan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo.

a. Visi dan Misi DPMPTSP

Visi : Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Probolinggo Berakhlak Mulia Yang Sejahtera, Berkeadilan dan Berdaya Saing.

Misi DPMPTSP mengampu :

Misi 3 : Mewujudkan Keadilan Melalui Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih

Tujuan 4 : Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan

Indikator : Indeks Reformasi Birokrasi

Sasaran 10 : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Indikator : Indeks Survey Kepuasan Masyarakat

Misi 4 : Mewujudkan Daya Saing Daerah Melalui Peningkatan Pertumbuhan Ekonomi dan Pembangunan Berkelanjutan

Tujuan 5 : Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi

Indikator : % Pertumbuhan Ekonomi

Sasaran 12 : Meningkatkan Nilai Investasi

Indikator : % Realisasi Investasi

(Sumber : profil DPMPTSP Kabupaten Probolinggo).

b. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP

1. Kepala Dinas

Mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah dan memiliki fungsi perumusan kebijakan dibidang Penanaman Modal, pelaksanaan kebijakan dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pembinaan terhadap UPT dan Kelompok Jabatan Fungsional Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

2. Sekertaris

Mempunyai tugas melaksanakan urusan dan memberikan pelayanan teknis dibidang umum dan kepegawaian serta perencanaan dan keuangan. Memiliki fungsi pelaksanaan penyusunan rencana program, pembinaan organisasi dan tatalaksana, penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi

umum dan kepegawaian, perencanaan dan keuangan serta barang milik daerah, pembinaan, pemberian dukungan dan pengawasan administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan dan keuangan, kerumahtanggaan, kearsipan serta barang milik daerah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta UPT, pengoordinasian dan pengumpulan data penyusunan rencana program dan anggaran, penyiapan bahan dalam rangka penyusunan anggaran dan pertanggungjawaban keuangan, penyusunan, pelaksanaan, pengorganisasian dan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP), pengoordinasian penyusunan peraturan perundang-undangan, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas melakukan pelayanan umum dan kepegawaian, pengadaan sarana dan prasarana, pengelolaan barang milik daerah serta pengelolaan sumber daya manusia. Memiliki fungsi pelaksanaan urusan administrasi umum, penatausahaan, pendistribusian dan pengelolaan barang milik daerah, pelaksanaan urusan rumah tangga, kebersihan, penyiapan bahan rencana pengadaan sarana dan prasarana serta pemeliharaan, penyusunan dan pengelolaan rencana umum, pengelolaan administrasi kepegawaian dan peningkatan sumber daya manusia, pelaksanaan pengawasan dan evaluasi kegiatan

urusan umum dan kepegawaian, penyiapan bahan data kelembagaan, analisa jabatan dan tatalaksana, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris.

4. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Mempunyai tugas mengoordinasikan penyusunan rencana program/kegiatan/anggaran, akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, evaluasi dan pelaporan serta pengelolaan administrasi keuangan. Memiliki fungsi penyiapan bahan administrasi rencana program/kegiatan/anggaran dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, penyusunan administrasi rencana program/kegiatan/anggaran dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan rencana program/kegiatan/anggaran serta akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, pengelolaan urusan administrasi keuangan, pelaksanaan pengawasan dan evaluasi administrasi keuangan, penyusunan laporan pertanggungjawaban pengelolaan administrasi keuangan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan keuangan, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris.

5. Kepala Bidang Penanaman Modal

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kerjasama dalam pengembangan investasi, promosi serta pengendalian

investasi. Memiliki fungsi penelitian dan pengkajian potensi-potensi untuk pengembangan penanaman modal, pengawasan dan evaluasi kebijaksanaan untuk pengembangan penanaman modal, pengoordinasian dan pembinaan bidang Penanaman Modal, pengoordinasian dan pelaksanaan promosi penanaman modal, pengoordinasian dan fasilitasi kerjasama penanaman modal, pengembangan penanaman modal di dalam negeri dan penanaman modal asing di daerah, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

6. Kepala Seksi Kerjasama dan Pengembangan Investasi

Mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan Kerjasama dan Pengembangan Investasi. Memiliki fungsi penyusunan rumusan bahan hubungan kerjasama dan investasi antar Pemerintah Daerah, pemberian rekomendasi perijinan dan pelayanan fasilitas dibidang Penanaman Modal, Pengawasan dan evaluasi kebijaksanaan untuk pengembangan Penanaman Modal, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

7. Kepala Seksi Promosi dan Pengendalian Investasi

Mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan Promosi dan Pengendalian Investasi. Memiliki fungsi pelaksanaan kegiatan promosi Penanamann Modal dalam negeri dan luar negeri, pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait

dalam rangka pelaksanaan promosi Penanaman modal, pelaksanaan koordinasi dalam pengendalian investasi, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

8. Kepala Bidang Pelayanan Perijinan Terpadu

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan pelayanan dalam pemrosesan dibidang Perijinan. Memiliki fungsi penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pemberian legalitas Perijinan, pelaksanaan studi kelayakan yang bersifat teknis bersama instansi terkait, pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penelitian, pemberian layanan informasi prosedur Perijinan, penyusunan tatalaksana dan prosedur tata Perijinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

9. Kepala Seksi Penerimaan dan Pemrosesan Perijinan

Mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan Penerimaan dan Pemrosesan Perijinan. Memiliki fungsi penerimaan dan penelitian kelengkapan berkas permohonan Perijinan, pelaksanaan pemrosesan Perijinan sesuai dengan kewenangan, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

10. Kepala Seksi Penetapan dan Penerbitan Ijin

Mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan Penetapan dan Penerbitan Ijin. Memiliki fungsi pelaksanaan

penelitian teknis dilapangan sesuai dengan dokumen permohonan Perijinan, pembuatan berita acara dan laporan hasil pelaksanaan penelitian dilapangan, penerbitan dan penyerahan ijin yang sudah ditandatangani pejabat yang berwenang, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

11. Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan

Mempunyai tugas merumuskan dan melakukan pengumpulan dalam pengolahan data, pengendalian, penyusunan statistik dan dokumentasi perijinan serta pengaduan masyarakat dan penyuluhan Perijinan. Memiliki fungsi pelaksanaan pengumpulan bahan serta mempersiapkan data tentang pelaksanaan dan pelaporan Perijinan, penyiapan informasi Perijinan dalam rangka pengembangan Perijinan, pelaksanaan penyusunan laporan hasil kegiatan Perijinan, penginvestigasian permasalahan-permasalahan terkait dengan pengaduan masyarakat tentang Perijinan, pelaksanaan penyuluhan tentang Perijinan, pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Perijinan, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

12. Kepala Seksi Data Monitoring Evaluasi dan Pelaporan

Mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan. Memiliki fungsi pelaksanaan pengumpulan bahan serta mempersiapkan data tentang pelaksanaan dan pelaporan

Perijinan, penyiapan informasi Perijinan dalam rangka pengembangan Perijinan, pelaksanaan penyusunan laporan hasil kegiatan Perijinan, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

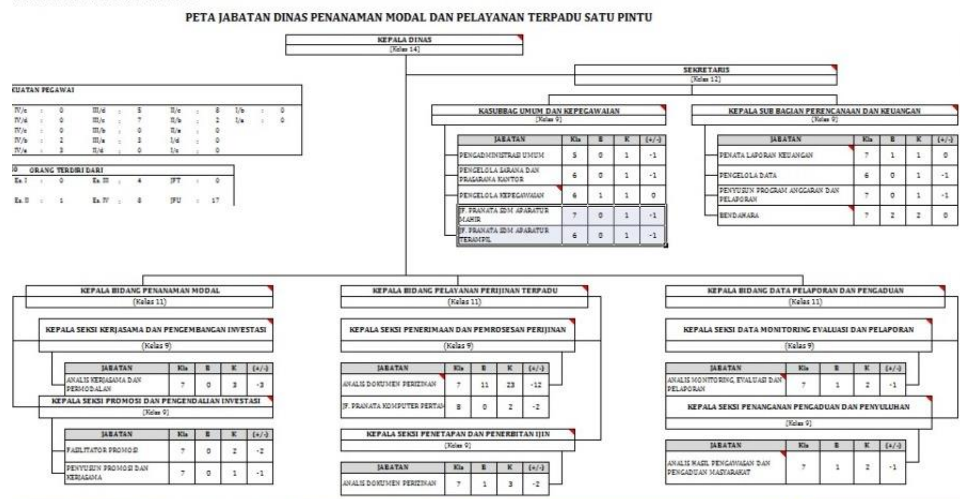
13. Kepala Seksi Penanganan Pengaduan dan Penyuluhan

Mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan Penangan Pengaduan dan Penyuluhan. Memiliki fungsi penerimaan serta pengumpulan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan Perijinan, penyiapan bahan serta koordinasi dengan terkait dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat tentang Perijinan, pelaksanaan penyuluhan tentang Perijinan, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

(Sumber : profil DPMPTSP Kabupaten Probolinggo).

c. **Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kabupaten Probolinggo**

**Gambar 4.2
Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Probolinggo**



Sumber : Kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo

1. Kepala DPMPTSP : Kristiana Ruliani, S.Sos. MM.
2. Sekertaris : Kartika, S.E
3. Kasubbag Umum dan Kepegawaian :
4. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan : Renita Indah Sari, S.E
5. Kepala Bidang Penanaman Modal : Drs. Mimik
6. Kepala Seksi Kerjasama dan Pengembangan Investasi : Reza Ardiansyah, S.E
7. Kepala Seksi Promosi dan Pengendalian Investasi : M. Hisam, S.E
8. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu : Saiful Farid, S.Sos
9. Kepala Seksi Penerimaan dan Pemrosesan Perizinan : Dzul kifli
10. Kepala Seksi Penetapan dan Penertiban Izin : Astriningsih, S.Sos
11. Kepala Bidang Data Pelaporan dan Pengaduan : Budianto, S.Sos.

12. Kepala Seksi Data Monitoring Evaluasi dan Pelaporan : Hendrik Joko,
S.Sos
13. Kepala Seksi Penanganan Pengaduan dan Penyuluhan : Satrio, S.Sos.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Dalam proses pengumpulan data akan melakukan analisis terhadap semua data yang diperoleh dari hasil yang telah dilaksanakan seperti yang disajikan dalam bab sebelumnya. Data yang diperoleh baik dari kegiatan observasi, wawancara maupun dokumentasi akan disajikan dengan teknik kualitatif deskriptif dengan tetap mengacu pada interpretasi data dan informasi sesuai dengan masalah dalam penelitian ini.

Dari keseluruhan informasi maupun data yang diperoleh dari kegiatan wawancara dengan pihak penyelenggara ataupun pelaksanaan program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI) yaitu pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo maupun masyarakat yang melakukan pengurusan surat izin usaha ataupun yang menjadi objek dari program Pelita Hati ini. Selanjutnya data tersebut akan diberikan analisis tentang efektivitas program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI) dalam pembuatan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo. Dalam melakukan analisis data yang telah dikumpulkan akan disesuaikan dengan menggunakan teori efektivitas dalam fokus penelitian yang ada

pada bab sebelumnya melalui beberapa indikator yang terkait dengan efektivitas yang akan digunakan oleh penulis sehingga analisis data yang akan dilakukan oleh penulis dapat disajikan secara sistematis.

1. Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI) dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo)

Proses efektivitas program Pelita Hati tidak lepas dari berbagai variabel dan faktor yang mempengaruhinya. Menurutya terdapat empat variabel penting yang harus diperhatikan dalam mengukur suatu efektivitas. Menurut Sedarmayanti (2009:60), menyebutkan empat pengukuran efektifitas, yaitu: 1) Input, 2) Proses Produksi, 3) Output, 4) Produktivitas.

a. Input

Input merupakan sumber masukan untuk memperoleh pelayanan yang baik. Dalam efektivitas, input menjadi salah satu hal yang penting, karena input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan dilaksanakan berdasarkan dengan rencana yang akan berpengaruh terhadap hasil. Input dapat dilihat dari fasilitas (sarana dan prasarana) serta media informasi.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan sarana dan prasarana yang disediakan, yang dilakukan oleh peneliti dengan

Ibu Tika, selaku pegawai atau panitia pelaksana (penanggung jawab program Pelita Hati), beliau mengatakan bahwa:

“Jadi dalam hal ini sarana dan prasarana yang kita gunakan dalam menunjang program Pelita Hati ini semuanya sudah dalam keadaan baik dan hal tersebut dapat membantu jalannya program Pelita Hati” (wawancara, 22 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Adapun beberapa sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan program Pelita Hati ini, antara lain : mobil, laptop/komputer, printer, wifi, meja, kursi, tenda dan ATK. Dari sarana dan prasarana yang kita sediakan dapat membantu dan mendukung jalannya kegiatan program Pelita Hati ini. Namun terdapat kendala terhadap wifi yang kita gunakan, terkadang wifi yang kita gunakan mengalami eror atau tiba-tiba sinyalnya kurang bagus. Sehingga hal tersebut terkadang menghambat pelayanan” (wawancara, 23 Februari 2022).

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan sarana dan prasarana yang kita gunakan dalam menunjang kegiatan program ini. Kita menyediakan sarana dan prasarana dalam keadaan yang baik. Walaupun masih terdapat beberapa kendala” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang kita gunakan sudah dalam keadaan baik. Walaupun ada beberapa hal yang harus kita perbaiki lagi. Seperti wifi yang sangat dibutuhkan dalam berlangsungnya kegiatan ini” (wawancara, 24 Februari 2022).

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Siti Julaiha, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, sarana dan prasarana yang disediakan dalam program Pelita Hati ini sudah baik dan lengkap” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Imawati, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, alat-alat dan fasilitas yang digunakan sudah cukup baik, karena selama saya mengurus surat izin berjalan dengan lancar” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, sarana dan prasana yang ada, sudah baik dan lengkap juga. Jadi saat mengantri saya bisa menunggu di tempat duduk yang sudah di sediakan” (wawancara, 14 Maret 2022).

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Endang, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Selama saya melakukan pelayanan program tersebut, saya tidak mengalami kendala apapun. Jadi menurut saya sarana dan prasarana yang digunakan sudah baik” (wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya sarana dan prasarana yang disediakan oleh petugas sudah baik, jadi saat saya melakukan pelayanan berjalan dengan lancar” (wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Sutina, selaku masyarakat, beliau mengatakn bahwa:

“Menurut saya, peralatan yang digunakan sudah cukup bagu dan baik” (wawancara, 15 Maret 2022).

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan informasi adanya program Pelita Hati yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Tika, selaku pegawai atau panitia pelaksana (penanggung jawab program Pelita Hati), beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai hal tersebut, kami bekerjasama dengan pihak yang terkait, seperti kecamatan dan desa (rt/rw). Dengan cara melakukan sosialisasi dan kami pun memberikan informasi ini melalui lewat media sosial yang kami miliki” (wawancara, 22 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Kita melakukan dengan du acara yaitu sosialisasi dan melalui media sosial. Jadi masyarakat bisa melihat dari akun kita” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Terkait dengan pemberian informasi, salah satunya kita melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, baik secara langsung, melalui web ataupun media sosial. Agar masyarakat mengetahui informasi akan adanya program Pelita Hati ini, khususnya masyarakat yang mempunyai usaha mikro yang modalnya dibawah Rp. 50 juta. Dan nantinya kita akan membuat jadwal dari setiap tempat/kecamatan” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Selain memberikan informasi secara langsung, kita memberikan informasi melalui web resmi kita, salah satunya di IG kita yaitu dinaspmptspkabprob. Jadi masyarakat bisa melihat informasinya di web resmi tersebut” (wawancara, 24 Februari 2022).

Hasil wawancara selanjutnya dengan pertanyaan yang sama, Ibu Siti Julaiha, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya mengetahui informasi ini melalui desa, bahwasannya terdapat program dari pemerintah terkait pembuatan surat izin usaha dengan modal dibawah 50 juta dan pelaksanaanya di kecamatan” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Imawati, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya diberitahu oleh pak rt bahwasanya terdapat pembuatan surat izin usaha, kemudian saya disuruh untuk ke balai desa untuk informasi lebih lanjut” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Awalnya saya mengetahui informasi ini dari grup desa, kemudian saya datang ke balai desa untuk menanyakan lebih lanjut akan program ini” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya mengetahui adanya program Pelita Hati ini dari desa, bahwa ada pengurusan izin usaha yang modalnya dibawah 50 juta di kecamatan, jadi saya tidak perlu datang jauh-jauh di kantor MPP, karena rumah saya lebih dekat dari kecamatan” (wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Awalnya saya mengetahui informasi ini dari RT saya, kemudian saya ke desa untuk menanyakannya hal tersebut. Kemudian dijelaskan bahwa ada program Pelita Hati ini, yaitu mengurus surat izin usaha yang diadakan di kecamatan” (wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Sutina, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya mengetahui informasi ini dari desa, bahwasanya ada pengurusan surat izin usaha dengan modal dibawah 50 juta yang diadakan di kecamatan” (wawancara, 15 Maret 2022).

a. Faktor pendukung kerjasama yang baik

Kerjasama yang baik adalah dapat dikatakan sebagai kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (lembaga, pemerintah, dan sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama. Oleh

karena itu dapat disimpulkan bahwa kerjasama adalah keinginan untuk bekerja secara bersama-sama dengan individu lain secara keseluruhan dan menjadi bagian dari kelompok dalam mencapai kepentingan bersama (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Didalam menjalankan suatu program kerja sama sangatlah penting dan semua harus saling membantu agar pelaksanaannya bisa maksimal dan baik. Kita bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik kepada semua pihak. Kita juga diberikan pelatihan/penyuluhan agar bisa lebih mendalami dan memahami akan program yang akan dijalankan”(wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Ketika berbicara tentang bekerjasama, semua pegawai yang tergabung dalam program ini mampu bekerjasama dengan baik. Baik dari antar pegawai ataupun instansi luar, seperti dari pihak kecamatan dan lainnya. Karena kerjasama yang baik akan membantu jalannya kegiatan” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kerjasama yang dilakukan antar pegawai sudah bagus, mereka saling bekerjasama dengan baik dalam pelayanan” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Selain dari pihak pemerintah dan panitia pelaksana, masyarakat juga harus membantu proses perogram Pelita Hati ini untuk bekerjasama dengan baik dan sesuai dengan target atau rencana”(wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator input saling berkaitan dengan indikator kerjasama. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa DPMPTSP Kabupaten Probolinggo saling bekerjasama dengan baik antar pegawai serta dengan instansi yang ada di kecamatan dan desa untuk menyampaikan informasi tentang program Pelita Hati.

b. Faktor pendukung sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah suatu potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau bisa diartikan sebagai kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan berperilaku dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Sumber daya manusia yang ada dalam pelaksanaan program Pelita Hati yaitu DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dan panitia pelaksana kegiatan program Pelita Hati beserta staf-staf yang sesuai dengan bidangnya masing-masing dan masyarakat Kabupaten Probolinggo sebagai target sasaran”(wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai sumber daya manusia atau pegawai yang tergolong dalam program ini sudah baik. Karena kita dituntut sesuai dengan SOP yang ada, agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Dan sumber daya manusia yang kita miliki sudah memadai untuk mendukung kegiatan ini” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Sumber daya manusia yang ada sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan. Mereka memberikan pelayanan yang baik” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Sumber daya manusia dari pihak pemerintahan atau pegawai dalam pelaksanaan program Pelita Hati menurut saya sudah baik dan sangat mendukung warga untuk membantu mempermudah memiliki kepastian hak atas usahanya”(wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan indikator sumber daya manusia, maka indikator input juga saling berkaitan dengan sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara, bahwa sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dalam program Pelita Hati sudah baik. Karena dengan adanya sumber daya manusia yang baik akan mempengaruhi pelayanan.

c. Faktor penghambat internal

Faktor internal adalah hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai mengatakan bahwa :

“Hambatan yang kami alami yaitu salah satunya selain dari segi wifi, terkadang tempat yang ingin kita kunjungi juga menjadi kendala bagi kita, karena biasanya tempat yang ingin kita kunjungi sesuai dengan jadwal yang kita sudah rencanakan mendadak tidak bisa dikarenakan ada acara lain, yang membuat tempat tersebut tidak bisa di pakai kami, sehingga kita terkadang membatalkan jadwal yang sudah kita rencanakan sebelumnya” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai, mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat selama ini yang sering kami alami yaitu, masalah wifi. Karena dalam proses pelayanan pengurusan surat izin, kita membutuhkan wifi untuk menginput data yang menjadi persyaratan bagi masyarakat. Jadi kalau kita mengalami kendala terhadap sinyal maka hal tersebut berpengaruh terhadap proses pelayanan, karena hal

tersebut mengakibatkan pelayanan sedikit mengalami keterlambatan” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Selama saya mengurus surat izin, saya tidak menemui kendala apapun. Pelayanannya berjalan lancar-lancar saja bagi saya” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“Selama saya mengurus surat izin usaha waktu itu saya tidak mendapatkan masalah atau hambatan mengenai sinyal saat proses pelayanan atau menginput data” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor internal, maka indikator input juga berkaitan dengan faktor internal. Karena dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki serta media informasi.

d. Faktor penghambat eksternal

Faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, Selaku pegawai mengatakan bahwa mengatakan bahwa:

“Terdapat beberapa pemohon yang kurang dalam menanggapi informasi terkait proses pembuatan surat izin usaha, sehingga pemohon atau masyarakat tidak bisa

membuat surat izin usahanya” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai, mengatakan bahwa:

“Terkait faktor penghambat yang sering kita temui yaitu, kurangnya persyaratan pemohon untuk mengurus surat izin dan tidak sedikit juga pemohon yang mengeyel ketika diberitahu, sehingga hal tersebut mengakibatkan proses pelayanan berjalan sedikit agak lama” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Selama mengikuti program ini, saya tidak mengalami kendala apapun. Menurut saya informasi yang saya dapatkan sudah jelas untuk saya” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Selama saya membuat surat izin usaha pada program Pelita Hati ini kesulitan yang saya alami yaitu kurangnya persyaratan yaitu email, sehingga saya dibantu oleh peghawainya dan dibuatkan email terlebih dahulu” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor eksternal, maka indikator input tidak saling berkaitan dengan faktor eksternal. Karena faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi. Seperti, permasalahan mengenai pemenuhan kelengkapan persuratan atau data-data yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin menguus surat izin usaha.

b. Proses Produksi

Proses produksi merupakan untuk melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal (*input*) atau mekanisme organisasi. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan terhadap interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Tika, selaku pegawai atau panitia pelaksana (penanggung jawab program Pelita Hati), beliau mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan suatu pelayanan, setiap pegawai yang tergabung dalam program Pelita Hati ini sudah memahami betul dengan program ini, karena hal tersebut akan memengaruhi proses pelayanan. Selama program ini berjalan, semua pegawai dapat mengatasi kendala yang terjadi saat proses pelayanan berlangsung” (wawancara, 22 Februari 2022).

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam proses pelayanan kegiatan program Pelita hati, pertama-tama masyarakat mengambil nomor antrian terlebih dahulu dan akan di panggil sesuai nomor urut mereka. Kemudian masyarakat menyerahkan berkas yang sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan oleh kita. Lalu setelah kita tanya tentang usaha mereka dan lain-lain, kita langsung menyetakkan surat izin usahanya dan langsung bisa dibawah pulang oleh masyarakat hari itu juga dan gratis” (23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan program Pelita Hati ini, masyarakat tidak di pungut biaya apapun atau gratis. Jadi masyarakat cuma cukup menyerahkan beberapa persyaratan yang sudah ditentukan oleh kita dan masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk bisa mendapatkan surat izin usahannya, karena surat izin bisa dibawah pulang saat itu juga setelah proses pelayanan” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan program Pelita Hati, setiap pegawainya harus memiliki keahlian dan cukup cepat tanggap dalam melakukan pelayanan. Karena jika kita tidak memiliki hal tersebut akan berpengaruh terhadap jalannya proses pelayanan. Dan saya merasa pegawai yang ada dalam program ini sudah memiliki hal tersebut” (wawancara, 24 Februari 2022).

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan peneliti dengan Ibu Siti Julaiha, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Selama proses kegiatan program Pelita Hati berjalan menurut saya program ini sudah berjalan dengan baik dan saya tidak dimintain uang atau membayar apapun (gratis)” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Imawati, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, selama proses pelayanan sudah baik dan cepat, karena saya tidak perlu menunggu lama untuk bisa mendapatkan surat izin usaha saya” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Selama proses pelayanan, menurut saya sudah berjalan dengan baik. Keahlian pegawainya pun juga sudah baik. Prosesnya pun tidak terlalu lama” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Terkait dalam proses pelayanan, selama pelayanan menurut saya sudah baik, karena kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup efektif dan baik dalam melakukan pelayanan. Saya tidak perlu menunggu terlalu untuk bisa membuat surat izin usaha”(wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, selama proses pelayanan pegawainya cepat tanggap saat melayani. Karena saat saya kebingungan, pegawainya langsung membantu saya. Mereka membantu saya mulai awal sampai selesai” (wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Sutina, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, selama proses pelayanan pegawainya sudah melayani dengan baik dan saya tidak mengalami kendala apapun selama proses berlangsung” (wawancara, 15 Maret 2022).

a. Faktor pendukung kerjasama yang baik

Kerjasama yang baik adalah dapat dikatakan sebagai kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (lembaga, pemerintah, dan sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama. Oleh

karena itu dapat disimpulkan bahwa kerjasama adalah keinginan untuk bekerja secara bersama-sama dengan individu lain secara keseluruhan dan menjadi bagian dari kelompok dalam mencapai kepentingan bersama (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam melaksanakan kegiatan, kerjasama yang baik sangatlah penting. Kami selaku pegawai melakukan kerjasama dengan berbagai pihak agar dalam proses pelayanan juga dapat berjalan dengan baik” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Selain bekerjasama dengan berbagai pihak instansi. Kami juga bekerjasama dengan masyarakat, sebagai sasaran untuk program ini. Karena masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam proses produksi” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya, saat proses pelayanan sedang berlangsung, semua pegawai bekerjasama dengan baik” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Kerjasama antar pegawai sudah baik. Mereka saling bekerjasama dengan baik saat proses pelayanan” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator proses produksi saling berkaitan dengan indikator kerjasama. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa DPMPTSP Kabupaten Probolinggo saling bekerjasama dengan baik antar pegawai serta terhadap masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha. Karena jika dengan adanya komunikasi yang baik saat melakukan pelayanan maka hal tersebut dapat mempengaruhi proses pelayanan dan pelayanan dapat berjalan dengan baik.

b. Faktor pendukung sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah suatu potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau bisa diartikan sebagai kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan berperilaku dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Sebelumnya kita melakukan pemahaman tentang program ini. Agar saat pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Jadi semua pegawai ditempatkan pada bidangnya masing-masing” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Semua pegawai yang tergabung dalam program ini memiliki kualitas yang baik. Karena kita dituntut untuk bisa membantu masyarakat saat mengalami masalah ketika proses pelayanan berlangsung” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya, pegawai sudah sangat baik saat proses pelayanan untuk membantu masyarakat membuat surat izin usaha” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya, sumber daya manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP sudah bagus, karena saat saya mengalami masalah saat proses pelayanan mereka dengan tanggap membantu saya” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan indikator sumber daya manusia, maka indikator proses produksi juga saling berkaitan dengan sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara, bahwa

sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dalam program Pelita Hati sangatlah penting dalam proses pelayanan. Karena adanya komunikasi yang baik sebagai suatu proses interaksi antara pegawai dan masyarakat dapat mempengaruhi proses pelayanan.

c. Faktor penghambat internal

Faktor internal adalah hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Selama proses pelayanan berlangsung kendala yang dihadapi yaitu mengenai wifi yang tersedia. Sehingga hal tersebut menghambat proses pelayanan” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Kurangnya informasi yang diberikan sehingga membuat masyarakat sedikit kurang paham tentang program Pelita Hati terutama mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Hal tersebut juga dapat menghambat jalannya pelayanan” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Selama proses pelayanan berlangsung, saya tidak mengalami kendala apapun. Dan proses pelayanan tidak berlangsung lama” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam proses pelayanan, menurut saya sudah baik. Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan surat izin usaha” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor internal, maka indikator proses produksi juga berkaitan dengan faktor internal. Karena dilihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah sangat baik. Hal tersebut dilihat dari hasil wawancara bahwa jika terdapat masyarakat yang kesusahan dalam melakukan pembuatan surat izin usaha, maka pegawai dengan tanggap membantu masyarakat.

d. Faktor penghambat eksternal

Faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Selama proses pelayanan berlangsung kendala yang sering kita temui adalah kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha. Sehingga hal tersebut mengakibatkan proses pelayanan berjalan sedikit lama” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Kurangnya persyaratan yang telah ditentukan, seperti terdapat masyarakat yang tidak memiliki email, sehingga kami harus membuat email terlebih dahulu” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Selama mengikuti program ini, saya tidak mengalami kendala apapun. Informasi yang saya dapatkan sudah cukup jelas bagi saya” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Selama saya membuat surat izin usaha, kendala yang saya hadapi adalah saya tidak memiliki email, sehingga saya dibantu oleh pegawai untuk dibuatkan email terlebih dahulu” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor eksternal, maka indikator proses produksi juga saling berkaitan dengan faktor eksternal. Karena masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam proses produksi. Jika terdapat masyarakat yang kebingungan dalam proses pelayanan tetapi tidak bertanya kepada pegawai maka hal

tersebut dapat mempengaruhi proses pelayanan. Jadi komunikasi atau interaksi pegawai dengan masyarakat sangatlah penting.

c. Output

Output merupakan untuk melihat keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*produktivitas*) yang sesuai dengan rencana. Output juga menjadi sebuah hal penting. Karena dari sinilah dapat dilihat keberhasilan dari suatu organisasi. Output dapat dilihat dari produk dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Tika, selaku pegawai atau panitia pelaksana (penanggung jawab program Pelita Hati), beliau mengatakan bahwa:

“Hasil dan tujuan dari program Pelita Hati ini adalah untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam pembuatan dan memperoleh surat izinnya. Adanya program inipun karna masih banyak masyarakat yang kurang memahami jika mengurus surat izinya sendiri. Jadi kita melakukan sebuah terobosan dengan cara jemput bola” (wawancara, 22 Februari 2022).

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Banyak masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan program Pelita Hati ini, tanggapan dan respon mereka senang kita datang secara langsung, karena tidak perlu datang jauh ke kantor kita dan masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dalam pengurusan dan mendapatkan surat izin usahanya” (wawancara, 23 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya program Pelita Hati masyarakat sangat terbantu untuk mengurus dan mendapatkan surat izin usahanya, karena surat izin usaha ini sangat penting untuk dimiliki oleh masyarakat yang mempunyai usaha. Supaya usahanya dapat terlindungi secara hukum” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Sesuai dengan tujuan awal kita, bahwasanya program ini membantu dan mempermudah masyarakat untuk mengurus izinnya. Dan selama program ini berjalan, banyak masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan program ini. Mereka senang karena kita menghampiri atau melakukannya di kecamatan. Jadi mereka tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor kita” (wawancara, 24 Februari 2022).

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Siti Julaiha, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya program Pelita Hati ini, karena dengan adanya program ini saya bisa mengurus surat izin usaha dengan mudah”(wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Imawati, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Saat saya mengurus surat izin waktu itu banyak masyarakat yang mengurus surat izin usaha juga, menurut saya program pelita Hati ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat seperti saya, yang ingin mengurus surat izin usaha. Dalam hal pelayanan sudah sangat cepat”(wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Saya merasa senang dan sangat terbantu dengan adanya program ini, selain tempatnya yang tidak jauh. Dalam pelayananpun tidak terlalu lama” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama dari Ibu Endang, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat senang dengan adanya program Pelita Hati ini, saya tidak perlu jauh-jauh untuk mengurus surat izin usaha, akhirnya dengan adanya program ini saya bisa mengurus surat izin usaha dan sekarang saya sudah memiliki surat izin usaha”(wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, program ini sangat dibutuhkan pada orang seperti saya. Saya juga senang karena tidak terlalu rumit untuk mengurusnya” (wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Sutina, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya program ini, karena tidak perlu menunggu lama saat mengurus surat izinnya dan tidak perlu jauh-jauh juga, cukup datang ke kecamatan saja” (wawancara, 15 Maret 2022).

a. Faktor pendukung kerjasama yang baik

Kerjasama yang baik adalah dapat dikatakan sebagai kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (lembaga, pemerintah, dan sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kerjasama adalah keinginan

untuk bekerja secara bersama-sama dengan individu lain secara keseluruhan dan menjadi bagian dari kelompok dalam mencapai kepentingan bersama (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Bila dilihat dari hasil program yang telah dilaksanakan sudah efektif. Hal ini tentu tidak lepas dari kerjasama antar pegawai untuk menciptakan pelaksanaan program yang dapat membantu dalam proses pelayanan” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk menciptakan pelayanan yang optimal, kami selalu berusaha semaksimal mungkin untuk bisa bekerjasama antar pegawai agar pelayanan dari program Pelita Hati ini dapat berjalan sesuai rencana dan masyarakat bisa merasakan manfaatnya” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Dengan adanya program Pelita Hati ini saya sangat terbantu dalam pengurusan surat izin usaha tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam pengurusannya pegawai selalu membantu dalam setiap proses dengan memberikan petunjuk. Program Pelita

Hati ini sangat mempermudah saya dalam pembuatan surat izin usaha” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator output saling berkaitan dengan indikator kerjasama. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa dengan saling bekerjasama dengan baik antara pegawai terhadap masyarakat, maka hasil yang diinginkan sesuai dengan rencana yang telah di tentukan sebelumnya, yaitu mempermudah masyarakat untuk mengurus surat izin usahannya.

b. Faktor pendukung sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah suatu potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau bisa diartikan sebagai kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan berperilaku dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Bisa dikatakan sumber daya manusia dalam program ini sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing, untuk menciptakan program yang efektif dan bisa membantu masyarakat dalam setiap pelayanan. Sehingga hasil dari adanya program ini berdampak baik kepada masyarakat

khususnya bagi mereka yang memiliki usaha yang bermodal dibawah Rp. 50 juta” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Dilihat dari sumber daya manusianya saya rasa sudah baik dalam memberikan pelayanan pada program ini. Hasil dari adanya program ini berdampak positif kepada masyarakat. Tentu saja ini tidak luput dari SDM yang kami punya” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Pegawainya sangat membantu dan ramah dalam pengurusan surat izin usaha. Sehingga jika terdapat data masyarakat yang kurang lengkap bisa terbantu” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Kalau untuk pegawainya, mereka selalu memberikan arahan dan membantu setiap proses pada program Pelita Hati, karena juga banyak masyarakat yang belum sepenuhnya paham” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan indikator sumber daya manusia, maka indikator output juga saling berkaitan dengan sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara, bahwa sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo pada program Pelita Hati sudah baik dalam hal melayani. Karena dengan adanya sumber daya manusia yang baik dapat mempengaruhi hasil serta tujuan yang ingin dicapai.

c. Faktor penghambat internal

Faktor internal adalah hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Faktor penghambat yang seringkali menjadi kendala dalam proses pelayanan adalah jaringan wifi yang terkadang mengalami masalah atau trouble. Sehingga data yang ingin di upload atau di akses menjadi tidak bisa” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Kendala atau hambatan yang sering kita alami adalah jaringan wifi yang trouble dan kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Kurangnya informasi mengenai program Pelita Hati, sehingga mengakibatkan masyarakat tidak memahaminya” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Selama saya mengurus surat izin usaha dalam program ini, saya tidak mengalami kendala apapun. Saya sangat terbantu dengan adanya program Pelita Hati ini” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya kurang begitu memahami dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus surat izin. Jadi saat proses pelayanan mengalami sedikit agak lama” (wawancara, 15 Maret 2022) .

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor internal, maka indikator output juga berkaitan dengan faktor internal. Jika tidak terdapat hambatan yang disebabkan oleh faktor internal, maka hasil dari pelaksanaan program Pelita Hati akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana.

d. Faktor penghambat eksternal

Faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Yang menjadi faktor penghambat atau kendala dalam program ini adalah kurangnya berkas-berkas dari masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha. Sehingga dapat menghambat proses pelayanan” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Selama pelaksanaan program Pelita Hati berjalan yang mengakibatkan hambatan yang terjadi yaitu kurangnya persyaratan dari masyarakat. Seperti tidak memiliki email, sehingga kami membantu membuat email terlebih dahulu” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya sangat terbantu dengan adanya program ini, karena bagi saya program ini membantu saya mempermudah untuk membuat surat izin usaha dan proses pelayanannya pun tidak lama” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Karena saya kurang memahami terkait program ini, jadi untuk persyaratan membuat surat izin usaha masih kurang. Akan tetapi pegawai sangat membantu saya” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor eksternal, maka indikator output juga saling berkaitan dengan faktor eksternal. Sesuai dengan hasil wawancara di atas, bahwa hal ini memiliki alasan yang sama dengan faktor internal, bahwa jika tidak terdapat hambatan yang disebabkan oleh faktor eksternal maka hasil dari pelaksanaan program Pelita Hati akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

d. Produktivitas

Selain ketiga variabel yang telah disebutkan diatas, produktivitas juga sama pengaruhnya dalam keberhasilan sebuah program maupun organisasi. Produktivitas merupakan Suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Karena pengangkatan dan pemilihan anggota atau pegawai pelaksana kegiatan atau program haruslah orang-orang yang memiliki kualitas dan kuantitas pada bidang tersebut, sehingga dapat berpengaruh pada meningkatkan pelaksanaan program Pelita Hati.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Tika, selaku pegawai atau panitia pelaksana (penanggung jawab program Pelita Hati), beliau mengatakan bahwa:

“Rata-rata tingkat pendidikan pegawai disini yaitu Sarjana (S1) dan penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuannya, seperti anggota yang terkelompok dalam program Pelita Hati ini. Sebelumnya mereka harus benar-benar mengetahui pengurusan surat izin usaha ini, karena agar jika terdapat masyarakat yang kebingungan saat mengurus surat izin usaha mereka dapat membantu dan memberitahu masyarakat akan permasalahannya” (wawancara, 22 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program pelita Hati, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh pegawai yang tergabung dalam program ini sudah sangat bagus, yaitu S1. Kita harus memahami betul untuk mengelola komputer, karena program ini terkait juga dengan teknologi”(wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, mengatakan bahwa:

“Tingkat Pendidikan pegawai sudah bagus tidak perlu diragukan lagi dalam hal pelayanannya juga dan pegawai yang tergolong dalam program ini juga sudah sangat memahami program Pelita Hati ini” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Nurhayati, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, mengatakan bahwa:

“Sepengetahuan saya, tingkat Pendidikan pegawai yang tergabung dalam program ini sudah cukup baik semua dan pemahaman pegawai terkait program ini sudah tidak perlu diragukan lagi. Karena semua pegawai yang tergabung sudah mengetahui dan memahaminya dengan baik” (wawancara, 24 Februari 2022).

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan peneliti dengan Ibu Siti Julaiha, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, Pendidikan yang dimiliki oleh pegawainya sangat bagus, karena dapat dilihat ketika memberikan pelayanan sudah baik, seperti sikap ramah dan tanggap saat melakukan pelayanan” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Imawati, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, mempunyai Pendidikan yang tinggi sangat penting, karena hal tersebut berpengaruh terhadap hal pelayanan” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, pegawai yang ada sudah memiliki pendidikan yang bagus, karena saat pelayanan mereka memberikan pelayanan dengan baik dan membantu saya mulai dari awal sampai selesai” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Endang, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai saat melakukan pelayanan sudah bagus. Mungkin hal tersebut dikarenakan mereka memiliki Pendidikan yang bagus juga. Jadi menurut saya Pendidikan yang dimiliki oleh pegawai juga berpengaruh” (wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Saya merasa Pendidikan yang dimiliki pegawai cukup tinggi. Karena dapat dilihat dari kemampuan saat melakukan pelayanan, mereka memberikan pelayanan yang baik” (wawancara, 15 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Sutina, selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Menurut saya pendidikan yang baik dan tinggi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawainya sangat baik, jadi menurut saya Pendidikan mereka sudah tinggi” (wawancara, 15 Maret 2022).

a. Faktor pendukung kerjasama yang baik

Kerjasama yang baik adalah dapat dikatakan sebagai kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (lembaga, pemerintah, dan sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kerjasama adalah keinginan untuk bekerja secara bersama-sama dengan individu lain secara keseluruhan dan menjadi bagian dari kelompok dalam mencapai kepentingan bersama (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uwatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya kerjasama yang dilakukan oleh setiap pegawai maupun dengan berbagai instansi sudah berjalan dengan baik. Karena pendidikan yang dimiliki setiap pegawai sudah bagus, sehingga jika terjadi masalah kami berdiskusi untuk mencari solusi” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Pengalaman yang kami alami selama pelaksanaan program Pelita Hati yaitu jika terjadi masalah saat proses pelayanan, kami segera mungkin mencari solusinya, agar hal tersebut tidak menghambat proses pelayanan dan kami saling bekerjasama antar pegawai maupun dengan pihak kecamatan dan masyarakat” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya, kerjasama yang dilakukan oleh pegawai sudah baik, karena hal tersebut dapat dilihat saat melayani pembuatan surat izin usaha dan pendidikan yang dimiliki sudah bagus juga” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Bagi saya, kerjasama yang dilakukan sudah sangat bagus dan pelayanan yang berikan juga baik” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator produktivitas saling berkaitan dengan indikator kerjasama. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa, karena rata-rata pendidikan pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo sudah bagus yaitu S1. Jadi hal tersebut mempengaruhi dalam proses pengambilan keputusan saat melakukan musyawarah.

b. Faktor pendukung sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah suatu potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau bisa diartikan sebagai kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan berperilaku dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena

termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk sumber daya manusia yang tergabung dalam program pelita Hati ini sudah baik, karena sebelum melaksanakan program ini, kami benar-benar menyiapkan segala; a sesuatunya dan pegawai yang ada di DPMPTSP sudah ada di bidangnya masing-masing” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nuruh Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Pegawai yang ada di DPMPTSP sudah baik, karena mereka memiliki keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk dibidangnya masing-masing” (wawancara, 24 februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya sumber daya manusia yang ada sudah bagus, karena dpt dilihat dari pelayanan yang diberikan dan pegawai yang ada sudah memadai” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Pegawai yang ada sudah baik, mereka sangat membantu untuk pembuatan surat izin usaha, kualitas yang dimiliki oleh pegawai tidak diragukan lagi” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan indikator sumber daya manusia, maka indikator produktivitas juga saling berkaitan dengan sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara, bahwa sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo pada program Pelita Hati sudah baik. Karena rata-rata pendidikan pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo sudah bagus yaitu S1 dan penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuannya. Seperti anggota yang tergabung dalam program Pelita Hati, bahwasanya mereka harus benar-benar memahami tentang program Pelita Hati.

c. Faktor penghambat internal

Faktor internal adalah hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Pendidikan yang dimiliki oleh setiap pegawai sudah bagus. Hal tersebut dapat dilihat dari hambatan yang terjadi akibat dari wifi yang digunakan terkadang mengalami gangguan, sehingga kami berinisiatif menggunakan wifi hp sendiri” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasainah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga mengakibatkan kurangnya data yang harus dipenuhi untuk pembuatan surat izin usaha. Seperti kurangnya email, sehingga kami dengan tanggap membuat email terlebih dahulu” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya, untuk segi pegawai sudah tidak diragukan lagi, karena pelayanan yang diberikan sudah baik” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Kualitas pegawai yang ada sudah bagus.karena jika terjadi kendala dalam pelayanan mereka segera mencari solusi untuk mengatasinya” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor internal, maka indikator produktivitas juga berkaitan dengan faktor internal. Karena jika tidak terdapat hambatan yang disebabkan oleh faktor internal, maka pegawai harus segera mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Seperti terdapat gangguan yang disebabkan oleh wifi kecamatan, maka pegawai mencari solusi dengan memakai wifi handpohne mereka sendiri.

d. Faktor penghambat eksternal

Faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Uswatul Hasanah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Sebelum menerapkan program Pelita Hati, kami harus memahami terlebih dahulu agar terjadi masalah kami bisa mengatasinya. Selama di lapangan kami banyak menemukan kendala yang di sebabkan oleh masyarakat sendiri, seperti kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi. Hal tersebut dapat mengambat proses pelayanan” (wawancara, 23 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Novia Nurul Hasaniah, selaku pegawai atau panitia pelaksana program Pelita Hati, beliau mengatakan bahwa :

“Kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi, seperti tidak memiliki email atau no HP yang aktif. Jadi sebagai solusi biasanya kami membuat email mereka terlebih dahulu dan terkadang kita menggunakan no HP kita yang tidak dipakai untuk mendaftar atau membuat email tersebut” (wawancara, 24 Februari 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama Ibu Wiwin, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah bagus dan selama proses saya tidak mengalami kendala apapun” (wawancara, 14 Maret 2022).

Menanggapi pertanyaan yang sama, Ibu Yulia, selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Bagi saya pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik. Karena mereka dengan sabar dan cepat tanggap membantu masyarakat. Jika terjadi masalah saat proses pelayanan berlangsung” (wawancara, 15 Maret 2022).

Jika dikaitkan dengan faktor eksternal, maka indikator produktivitas juga saling berkaitan dengan faktor eksternal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara, bahwa terdapat masyarakat yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Probolinggo, seperti tidak memiliki email. Maka pegawai mencari solusi dengan membuat email terlebih dahulu sebagai salah satu syarat pembuatan surat izin usaha. Karena cepat tanggap dan keahlian pegawai sangatlah diperlukan.

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI) dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo)

Dalam penelitian ini pendekatan teori yang di gunakan dalam menganalisis judul skripsi ini yaitu “Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI) dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo)” adalah teori

yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:60). Menurut Sedarmayanti (2009:60) terdapat empat pengukuran efektifitas, yaitu: input, proses produksi, output dan produktivitas. Pengaruh keempat faktor ini adalah sebagai berikut:

a. Input

Dalam pengukuran efektifitas berdasarkan Teori Sedarmayanti (2009:60), maka yang menjadi salah satu variabel yang terdapat dalam pengukuran efektifitas tersebut adalah input. Menurut Sedarmayanti (2009:60), Input merupakan sumber masukan untuk memperoleh pelayanan yang baik, baik dari segi sarana dan prasarana maupun dari segi informasi. Jika dikaitkan dengan teori Sedarmayanti (2009:60) pada indikator input, maka dengan hasil wawancara belum sesuai. Bahwasannya walaupun sarana dan prasarana yang digunakan dalam program Pelita Hati sudah dalam keadaan baik dan lengkap. Namun terdapat kendala dalam hal wifi, terkadang wifi yang digunakan mengalami trouble atau masalah saat layanan berlangsung. Jadi pegawai berinisiatif menggunakan data seluler mereka. Hal tersebut sangat membantu akan berlangsungnya kegiatan program Pelita Hati. Terdapat juga beberapa sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan program Pelita Hati, seperti adanya beberapa komputer yang sesuai dengan jumlah pegawai yang bertugas, mobil yang digunakan pegawai untuk mendatangi masyarakat, printer dan wifi. Terlebih lagi terkait dengan informasi yang diberikan kepada masyarakat, DPMPTSP

Kabupaten Probolinggo bekerjasama dengan pihak atau instansi di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Probolinggo dengan melakukan sosialisasi, bahwasannya DPMPTSP mempunyai program baru yaitu program Pelita Hati, dimana program ini merupakan pelayanan perizinan jemput bola keliling di 24 kecamatan se-Kabupaten Probolinggo. Program ini hanya melakukan pembuatan surat izin usaha kepada masyarakat yang memiliki usaha dibawah Rp 50 juta dan pelayanan ini dilakukan secara gratis. Pihak DPMPTSP juga menjelaskan syarat-syarat untuk melakukan pembuatan surat izin usaha ini kepada staf kecamatan, sehingga nantinya informasi dapat diteruskan ke setiap desa, kemudian desa ke RT/RW agar nantinya dapat diberitahukan kepada masyarakat yang mempunyai usaha mikro dengan modal dibawah Rp 50 juta untuk mengurus surat izinya dengan program baru yang di keluarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Probolinggo. Nantinya di setiap kecamatan memiliki jadwal tersendiri dan DPMPTSP akan memberitahu kepada setiap kecamatan sehingga mereka mengetahui jadwal masing-masing. Walaupun demikian, masih banyak masyarakat yang kurang memahami terkait syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pembuatan surat izin usaha. Adapun penjelasan yang di dapat dari hasil wawancara sebelumnya dijabarkan sebagai :

- 1) Faktor pendukung kerjasama yang baik, bahwa dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Probolinggo melakukan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak untuk memenuhi tujuan awal dengan

adanya program Pelita Hati, selain bekerjasama antar organisasi atau pegawai DPMPTSP juga bekerjasama dengan instansi kecamatan, desa atau RT/RW dan masyarakat juga. DPMPTSP juga memberikan terkait dengan informasi tentang program Pelita Hati.

- 2) Faktor pendukung sumber daya manusia, bahwa dalam hal ini sumber daya manusia yang ada pada program Pelita Hati sudah bagus dan cukup memadai karena dengan adanya sumber daya manusia yang baik dalam pelaksanaan program Pelita Hati dapat mempengaruhi suatu pelayanan.
- 3) Faktor penghambat internal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat internal dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki serta media informasi. Dimana terkadang wifi yang digunakan mengalami gangguan seperti jaringan yang tidak stabil sehingga membuat proses pelayanan menjadi sedikit agak lama. Jadi pegawai berinisiatif menggunakan data seluler mereka sendiri.
- 4) Faktor penghambat eksternal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat eksternal adalah permasalahan mengenai pemenuhan kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha, seperti tidak memiliki email. Karena dalam pembuatan surat izin usaha

membutuhkan email yang harus didaftarkan. Hal tersebut juga dapat mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama. Jadi sebagai jalan keluar pegawai harus membuat email terlebih dahulu.

b. Proses Produksi

Dalam proses produksi dapat dilihat saat bagaimana DPMPTSP melakukan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat surat izin usahanya. Mulai dari tahap awal ketika pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sampai selesai atau sampai masyarakat mendapatkan surat izin usahanya. Jika dikaitkan dengan teori Sedarmayanti (2009:60) pada indikator proses produksi, maka dengan adanya proses produksi sesuai dengan hasil wawancara, bahwasannya proses produksi dalam efektivitas program Pelita Hati sudah berjalan dengan baik dan juga dapat dikatakan efektif, karena dapat dilihat dari proses pelayanan yang diberikan, yaitu untuk mendapatkan pelayanan tersebut pertama-tama masyarakat harus mendatangi kantor kecamatan terlebih dahulu, kemudian mereka menunggu antrian, setelah itu masyarakat harus memberikan persyaratan yang diminta oleh pegawai, seperti KTP, No. HP, email dan NPWP (jika ada). Kemudian masyarakat akan ditanya tentang usaha yang mereka miliki, setelah semua sudah di proses, maka surat izin usaha mereka akan keluar. Jadi masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk bisa mengurus dan mendapatkan surat izin usahanya. Sementara dalam keahlian dan cepat tanggap dalam proses produksi dari pegawai dalam menangani

pelayanan pada program Pelita Hati sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara, bahwasanya saat proses pelayanan terdapat masyarakat yang tidak memiliki email. Jadi jalan keluarnya pegawai akan membantu masyarakat untuk membuat email terlebih dahulu.

- 1) Faktor pendukung kerjasama yang baik, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari ketika pegawai DPMPTSP melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha. Karena jika dengan adanya komunikasi yang baik saat melakukan pelayanan maka hal tersebut dapat mempengaruhi proses pelayanan dan pelayanan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Faktor pendukung sumber daya manusia, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Bahwasanya sumber daya manusia sangatlah penting dalam proses pelayanan. Karena adanya komunikasi yang baik sebagai suatu proses interaksi antara pegawai dan masyarakat dapat mempengaruhi proses pelayanan.
- 3) Faktor penghambat internal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat internal dapat dilihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah sangat baik. Hal tersebut dilihat pada masyarakat yang kesusahan dalam melakukan pembuatan surat izin usaha, maka pegawai dengan tanggap membantu masyarakat.

4) Faktor penghambat eksternal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat eksternal dalam proses pelayanan program Pelita Hati ialah kurangnya data atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus surat izin usaha. Karena masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam proses produksi. Jika terdapat masyarakat yang kebingungan dalam proses pelayanan tetapi tidak bertanya kepada pegawai maka hal tersebut dapat mempengaruhi proses pelayanan. Jadi komunikasi atau interaksi pegawai dengan masyarakat sangatlah penting.

c. Output

Selain kedua variabel diatas, terdapat juga output yang juga berpengaruh dalam proses efektivitas program Pelita Hati. Output adalah untuk melihat keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*produktivitas*) yang sesuai dengan rencana. Output juga menjadi sebuah hal penting. Karena dari sinilah dapat dilihat keberhasilan dari suatu organisasi. Output dapat dilihat dari produk dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan yang baik. Output atau hasil dan tujuan dari program ini adalah untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam pembuatan dan memperoleh surat izinnya. Adanya program inipun karna masih banyak masyarakat yang kurang memahami jika mengurus surat izinya sendiri. Jadi pemerintah melakukan sebuah terobosan dengan cara jemput bola. Jika dikaitkan dengan teori Sedarmayanti (2009:60) pada indikator output, sudah

sesuai hasil di lapangan. Bahwasannya banyak masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan program Pelita Hati, tanggapan dan respon masyarakat senang, karena pegawai DPMPTSP datang secara langsung, jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk datang ke kantor. Dengan adanya program Pelita Hati masyarakat sangat terbantu untuk mengurus dan mendapatkan surat izin usahanya, karena surat izin usaha ini sangat penting untuk dimiliki oleh masyarakat yang mempunyai usaha. Supaya usahanya dapat terlindungi secara hukum. Untuk sasaran dalam program ini adalah masyarakat yang memiliki usaha dengan modal dibawah Rp 50 juta. Jadi dengan adanya pelaksanaan program Pelita Hati ini dapat dikatakan sudah cukup efektif. Karena masih terdapat kendala dalam proses pelayanan, seperti gangguan dari jaringan wifi yang tidak stabil dan kurang lengkapnya persyaratan masyarakat untuk mengurus dan membuat surat izin, sehingga menghambat jalannya proses pelayanan.

- 1) Faktor pendukung kerjasama yang baik, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh antar pegawai terhadap masyarakat, maupun kerjasama yang dilakukan pegawai dengan masyarakat. Maka hasil yang diinginkan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu mempermudah masyarakat untuk mengurus surat izin usahanya.
- 2) Faktor pendukung sumber daya manusia, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten

Probolinggo pada program Pelita Hati sudah baik dalam hal melayani. Karena dengan adanya sumber daya manusia yang baik dapat mempengaruhi hasil serta tujuan yang telah direncanakan dari awal.

- 3) Faktor penghambat internal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat internal adalah jika tidak terdapat hambatan yang disebabkan oleh faktor internal, maka hasil dari pelaksanaan program Pelita Hati akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana.
- 4) Faktor penghambat eksternal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat eksternal adalah masalah yang disebabkan oleh masyarakatnya yaitu kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi untuk membuat surat izin usaha. Dalam faktor penghambat eksternal memiliki alasan yang sama dengan faktor internal, bahwa jika tidak terdapat hambatan yang disebabkan oleh faktor eksternal maka hasil dari pelaksanaan program Pelita Hati akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

d. Produktivitas

Selain ketiga variabel diatas, maka produktivitas juga sama pengaruhnya dalam keberhasilan sebuah program maupun organisasi. Produktivitas merupakan Suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Karena

pengangkatan dan pemilihan anggota atau pegawai dalam pelaksanaan kegiatan atau program haruslah orang-orang yang memiliki kualitas dan kuantitas pada bidang tersebut, sehingga dapat berpengaruh pada meningkatkan pelaksanaan program Pelita Hati. Jika dikaitkan dengan teori Sedarmayanti (2009:60) pada indikator produktivitas, bahwasanya pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo sudah dapat dikatakan produktivitas sesuai dengan hasil penelitian. Karena dapat dilihat dari rata-rata tingkat pendidikan pegawai DPMPTSP yaitu Sarjana (S1) dan penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuannya, seperti anggota yang terkelompok dalam program Pelita Hati. Sebelumnya mereka diberitahu terlebih dahulu mengenai program ini, karena jika terdapat masyarakat yang kebingungan saat mengurus surat izin usaha, pegawai dengan tanggap dan sabar membantu serta memberitahu masyarakat akan permasalahannya jadi bisa lebih efektif saat melakukan pelayanan. Respon masyarakatpun cukup bagus terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada pemohon atau masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha, baik dari sikap yang ramah dan kecekatan dalam melakukan pelayananpun juga baik. Jadi untuk sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP tidak diragukan lagi.

- 1) Faktor pendukung kerjasama yang baik, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari rata-rata pendidikan pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo sudah bagus yaitu S1. Jadi Kerjasama yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dalam program

Pelita Hati dapat dilihat dari proses pengambilan keputusan saat melakukan musyawarah.

- 2) Faktor pendukung sumber daya manusia, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari pendidikan yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo. Bahwasanya sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo sudah bagus yaitu S1 dan penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuannya. Seperti anggota yang tergabung dalam program Pelita Hati, mereka harus benar-benar memahami tentang program Pelita Hati .
- 3) Faktor penghambat internal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat internal adalah jika tidak terdapat hambatan yang disebabkan oleh faktor internal, maka pegawai harus segera mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Seperti terdapat gangguan yang disebabkan oleh wifi kecamatan, maka pegawai mencari solusi dengan memakai wifi handphone mereka sendiri.
- 4) Faktor pendukung eksternal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat adalah terdapat masyarakat yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Probolinggo, seperti tidak memiliki email. Maka pegawai mencari solusi dengan membuat email terlebih dahulu sebagai salah satu syarat pembuatan surat izin usaha. Karena cepat tanggap dan keahlian pegawai sangatlah diperlukan.

Berdasarkan analisis dan interpretasi data pada pencapaian efektivitas program pelayanan izin di tempat dengan hangat, amanah, transparan dan inovatif (Pelita Hati) dalam pembuatan surat izin usaha (studi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo), maka hasil temuan dilapangan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Pelita Hati dinilai telah efektif dan dapat diterima oleh masyarakat Kabupaten Probolinggo. Pada indikator input belum dinilai efektif, walaupun sarana dan prasarana yang digunakan dalam program Pelita Hati sudah dalam keadaan baik dan lengkap. Namun terdapat kendala dalam hal wifi, terkadang wifi yang digunakan mengalami trouble atau masalah saat layanan berlangsung. Selain itu pada proses sosialisasi dinilai masih kurang, karena masih banyak masyarakat yang kurang memahami tentang program ini, khususnya pada persyaratan yang harus dipenuhi.

Pada indikator proses produksi berdasarkan penilaian subyektif dinilai efektif dan sesuai dengan prosedur pelayanan yaitu masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk bisa mengurus dan mendapatkan surat izin usahanya. Sementara dalam keahlian dan cepat tanggap dalam proses produksi dari pegawai dalam menangani pelayanan pada program Pelita Hati sudah baik.

Pada indikator output dinilai sudah sesuai dengan rencana dan tujuan dari program Pelita Hati. Dapat dilihat dari respon masyarakat yang menggunakan pelayanan program Pelita Hati, bahwa mereka

sangat terbantu untuk mengurus surat izin usahanya, karena surat izin usaha ini sangat penting untuk dimiliki oleh masyarakat yang mempunyai usaha. Supaya usahanya dapat terlindungi secara hukum.

Pada indikator produktivitas dapat dinilai sudah baik Karena dapat dilihat dari rata-rata tingkat pendidikan pegawai DPMPTSP yaitu Sarjana (S1) dan penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuannya, seperti anggota yang terkelompok dalam program Pelita Hati.