

IMPLIKASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TERHADAP REFORMASI BIROKRASI

Diky Pranata Kusuma

STAI Ma'arif Jambi

dikypranatakusuma@gmail.com

Abstrak

Pandangan yang melekat pada sebagian besar pelayanan publik di Indonesia salah satunya dikarenakan masih kurangnya profesionalisme petugas pada organisasi pelayanan. Kenyataan ini menuntut perhatian yang khusus pada para pegawai terutama yang bertugas langsung dalam penyediaan pelayanan publik. Pengelolaan pegawai yang tepat atau sesuai dengan kompetensi yang dimiliki juga menjadi keharusan bagi organisasi penyedia pelayanan publik.

Pemberian pelayanan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki kemampuan yang baik di bidang jasa pelayanan yang disediakan. Bagi aparatur pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah orang yang sangat puas akan mempunyai ikatan emosional dengan suatu produk, dan ini menyebabkan loyalitas pelanggan menjadi tinggi. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dihadapkan pada tantangan membangun budaya organisasi, yaitu agar semua orang yang berada di lingkungan organisasi bertujuan untuk memuaskan pelanggan.

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator dalam menentukan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Salah satu diantaranya adalah penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan perizinan. Pelayanan terpadu satu pintu dimaksudkan untuk menyederhanakan birokrasi sehingga lebih efektif dan efisien. Sehingga publik merasakan pelayanan yang mudah, murah dan memuaskan.

Kata Kunci: Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Reformasi Birokrasi

A. Pendahuluan

Di negara kita sudah menjadi wacana umum di masyarakat mengenai citra dan kinerja pegawai negeri sipil / aparatur pemerintah atau negara yang masih jauh dari harapan. Berbagai kritik dan keluhan dari masyarakat, anggota dewan, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), wartawan media cetak dan elektronik seputar ketidakpuasan masyarakat yang menyangkut pelayanan publik yang tidak efektif dan efisien dari sisi biaya, waktu dan tenaga. Hal ini disebabkan oleh produktivitas PNS yang masih belum sesuai yang diharapkan masyarakat pada umumnya.

Bagir Manan menguraikan tentang pemerintah dalam administrasi, serta kewenangan administrasi. Menurutnya, "Pemerintah mencakup semua

alat kelengkapan negara, yang pada pokoknya terdiri dari canagmg-cabang kekuasaan eksekutif¹. Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam menyelenggarakan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Pelayanan di masyarakat pada masa sekarang hendaknya makin lama makin baik, semakin cepat, semakin diperbaharui, semakin murah dan semakin sederhana. dalam pelayanan publik muncul persepsi "Kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah?".

Hal tersebut tidak lepas dari penerapan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Perubahan UU No. 22 Tahun 1999 dimana pemerintahan kabupaten/kota diberikan kewenangan seluasnya untuk mengatur urusan pemerintahan dan perekonomian daerah. Sehingga pemerintah kabupaten/kota berlomba-lomba untuk menggali dan memanfaatkan potensi daerahnya demi mendongkrak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Implementasinya setiap pemerintahan di tingkat kabupaten/kota berupaya mendongkrak dan memacu produktivitas melalui upaya pengoptimalan pelayanan publik yaitu berupa penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dengan tujuan mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah. Penyelenggaraan pelayanan publik model ini memerlukan produktivitas aparatur/PNS yang baik.

Produktivitas PNS dapat diukur dari hasil yang bersifat kuantitatif (dapat dihitung) dan kualitatif (berdasarkan kualitas), salah satu contoh output dari produktivitas PNS yang dihubungkan dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang bersifat kuantitatif adalah berapa jumlah pelayanan yang sudah diberikan dalam periode tertentu, juga berapa lama waktu yang dibutuhkannya, sedangkan aspek kepuasan publik adalah contoh dari keluaran produktivitas yang bersifat kualitatif. Pelayan terpadu satu pintu dimaksudkan untuk menyederhanakan birokrasi sehingga lebih efektif dan efisien. Sehingga publik merasakan pelayanan yang mudah, murah dan memuaskan.

Pelayanan perijinan bagi masyarakat atau stakeholder yang dilayani diantaranya perijinan usaha industri dan perdagangan seperti SIUP, TDP, HO, TDI, akte kelahiran dan lainnya. Diharapkan pelayanan terpadu satu pintu dapat menjadi suatu sistem bagi Pemerintah Kabupaten/Kota untuk bisa

¹ Muin Fahmal, *Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang bersih*, Cet-2, Total Media, Yogyakarta, 2008, hlm. 39.

menarik investor dan diharapkan nantinya bisa membuka lapangan kerja baru bagi masyarakat.

B. Produktivitas dan Pelayanan Publik

1. Birokrasi

Menurut Max Weber tipe ideal birokrasi rasional itu dilakukan dalam cara-cara sebagai berikut:

1. Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.
2. Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
3. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya.
4. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (*job description*) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.
5. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif.
6. Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pension sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya bisa diakhiri dalam keadaan tertentu.
7. Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
8. Setiap jabatan sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan *resource* instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
9. Setiap Pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.²

² Miftah Thoha, *Birokrasi dan Politik Di Indonesia*, Cet-9, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 17.

Menurut David Beetham, Weber meperhitungkan tiga elemen pokok dalam konsep birokrasinya. Tiga elemen itu antara lain:

1. Birokrasi dipandang sebagai instrument teknis (*technical instrument*).
2. Birokrasi dipandang sebagai kekuatan yang independen dalam masyarakat, sepanjang birokrasi mempunyai kecendrungan yang melekat (*inherent tendency*) pada penerapan fungsi sebagai instrument teknis tersebut.
3. Pengembangan dari sikap ini karena para birokrat tidak mampu memisahkan perilaku mereka dari kepentingannya sebagai suatu kelompok masyarakat yang particular.³

Walaupun konsep birokrasi tidak menduduki posisi sentral dalam pemikiran Karl Marx, namun pandangan Marx terhadap birokrasi dalam kaitannya dengan struktur kekuasaan dalam masyarakat adalah amat penting untuk dipahami. Karl Marx mengelaborasi birokrasi dengan cara menganalisis dan mengkritisi filosofi Hegel tentang negara. Hegel berpendapat:

Administrasi negara (birokrasi) sebagai suatu jembatan yang menghubungkan antara negara (pemerintah) dengan masyarakatnya. Adapun masyarakat itu terdiri dari kelompok-kelompok profesional, usahawan, dan lain kelompok yang mewakili bermacam-macam kepentingan particular (khusus). Di antara keduanya itu birokrasi pemerintah merupakan medium yang bisa dipergunakan untuk menghubungkan kepentingan particular dengan kepentingan general (umum).⁴

Marxis bisa menerima konsep pemikiran Hegel tentang ketiga actor tersebut, yakni birokrasi, kepentingan particular, dan kepentingan general (pemerintah) akan tetapi menurut Karl Marx birokrasi itu bukannya mewakili asli dirinya sendiri. Marx berpendapat:

Negara itu bukan mewakili kepentingan umum. tidak ada kepentingan umum (*general*) itu, yang ada ialah kepentingan particular yang mendominasi kepentingan particular lainnya. Kepentingan particular yang memenangkan perjuangan kelas sehingga menjadi kelas yang domain itulah yang berkuasa.⁵

³ Ibid., hlm. 19.

⁴ Ibid., hlm. 22.

⁵ Ibid., hlm. 23.

2. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Adalah adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan pada konsumen (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Norman mengenai karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dgn barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata yang merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara no. 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut LAN kriteria-kriteria pelayanan antara lain :

1. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-beli, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh Pelanggan;
2. Reliabilitas;
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan;
4. Kecakapan para petugas pelayanan;
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas;
6. Keramahan;
7. Keterbukaan;
8. Komunikasi antar petugas dan pelanggan;
9. Kredibilitas;
10. Kejelasan dan kepastian;
11. Keamanan;
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan;
13. Kenyataan;
14. Efisien; dan

15. Ekonomis.⁶

Oleh karena itu apabila dikaji lebih lanjut, berbagai kebijakan di bidang pelayanan tersebut, menuntut kompetensi yang memadai dari setiap aparatur pengelola pelayanan publik. Bersama dengan upaya perbaikan subsistem Undang-undang dan instruksi Presiden, dalam kenyataannya belum optimal dalam memberikan pelayanan publik, kepada masyarakat dalam rangka menuju Good Governance. Jika dibandingkan dengan pihak swasta, layanan publiknya jauh lebih pesat karena menerapkan sistem manajemen yang modern dan teruji keampuhan sistemnya di dunia. Bila kemajuan ini tidak diimbangi oleh kemajuan Government Performance, maka semua proses kemajuan negara akan terhambat.

C. Implikasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Terhadap Reformasi Birokrasi

Menurut ahli hukum Belanda N.M. Spelt dan J.B.J.M. ten Berge mengatakan “Izin adalah suatu persetujuan dan penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan”⁷. Berdasarkan pendapat ini, izin tidak dapat melakukan sesuatu kecauli diizinkan. Jadi, aktivitas terhadap suatu objek tertentu pada dasarnya dilarang. Seseorang atau badan hukum dapat melakukan usaha atau kegiatan atas objek tersebut jika mendapat dari pemerintah/pemerintah daerah yang mengikatkan perannya dalam kegiatan yang dilakukan oleh orang atau pihak yang bersangkutan.

Menurut Pradjudi Atmosudirdjo, “izin (*vergunning*) adalah suatu penetapan yang merupakan dispensasi pada suatu larangan oleh undang-undang”⁸. Pada umumnya pasal undang-undnag yng bersangkutan berbunyi, “dilarang tanpa izin. (melakukan). Dan seterusnya”. Selanjutnya, larangan tersebut diikuti dengan perincian syarat-syarat, criteria, dan sebagainya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk mendapat izin, disertai dengan penetapan prosedur dan petunjuk pelaksana (juklak) kepada pejabat-pejabat administrasi negara yang bersangkutan.

Izin tidak sama dengan pembiaran. Kalau ada suatu aktivitas dari anggota masyarakat yang sebenarnya dilarang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi ternyata tidak dilakukan penindakan oleh aparatur yang berwenang, pembiaran seperti itu bukan berarti diizinkan. Dapat

⁶ Ibid.

⁷ Helmi, *Hukum Perizinan Lingkungan Hidup*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 77.

⁸ Ibid.

dikatakan izin harus ada keputusan konstitutif dari aparat yang berwenang menerbitkan izin.

Selain pengertian izin yang diberikan oleh beberapa sarjana di atas, ada pengertian izin yang dimuat dalam peraturan yang berlaku, misalnya dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Izin sebagai dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkan seseorang atau badan hukum melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Pemberian pengertian izin tersebut menunjukkan adanya penekanan pada izin yang tertulis, yakni berbentuk dokumen, sehingga yang disebut sebagai izin tidak termasuk yang diberikan secara lisan. Dewasa ini jenis dan prosedur perizinan di Indonesia masih beraneka ragam, rumit, dan sukar ditelusuri, sehingga sering merupakan hambatan bagi kegiatan dunia usaha. Jenis perizinan di negara kita sedemikian banyaknya, sehingga Waller menamakan Indonesia sebagai *een vergunningenland* (negara perizinan)⁹.

Penyelenggaraan perizinan erat kaitannya dengan sistem administrasi negara dan merupakan bentuk dari pelayanan publik. Sebagai sebuah sistem, administrasi negara terdiri subsistem lainnya seperti subsistem ekonomi, hukum, politik, sosial, dan budaya. Keseluruhan subsistem tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tugas negara dalam memberikan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak sipil warga.

Di Indonesia, sistem administrasi negara yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Struktur birokrasi, norma, nilai dan regulasi yang ada sekarang masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa daripada pemenuhan hak sipil warga negara. Tidak mengherankan jika struktur dan proses yang dibangun merupakan instrument untuk mengatur dan mengawasi perilaku masyarakat sebagai pelayan, bukan sebaliknya untuk mengatur pemerintah dalam tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Padahal, berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik (Pasal 2). Pasal 3 UU ini menyatakan, tujuan pelayanan publik:

1. Terwujudnya batasan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh publik yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraahn pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

⁹ Lihat Helmi, *Ibid.*, hlm. 78.

3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ketidakmampuan pemerintah untuk melakukan perubahan struktur, norma, nilai, dan regulasi yang berorientasi colonial menyebabkan gagalnya upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Kualitas dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik masih jauh dari harapan. Belum terciptanya budaya pelayanan publik yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat.

Pola pikir birokrat sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan publik telah menyebabkan sulitnya melakukan perubahan kualitas pelayanan publik. Tidak mengherankan jika kompetensi birokrat masih belum memadai. Tidak mengherankan jika kompetensi birokrat masih belum memadai, prosedur pelayanan masih berbelit-belit, dan harga pelayanan publik masih tidak transparan. Konsekuensi hal tersebut adalah kewajiban masyarakat untuk membayar mahal pelayanan secara illegal yang seharusnya menjadi tanggung jawab konstitusional negara dan pemerintah.

Pada sisi lain, persoalan pembangunan di Indonesia, khususnya belum optimalnya pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam birokrasi, juga disebabkan oleh ketiadaan *ground design* reformasi dan reposisi peran administrasi negara (birokrasi). Hal ini pula yang menyebabkan birokrasi belum dipandang sebagai faktor terpenting penggerak pembangunan. Dalam konteks ini ada selalu terlupakan tentang pentingnya birokrasi dalam menata strategi pembangunan. Peran administrasi pembangunan dan pembangunan administrasi sangat termarginalisasi oleh prioritas pembangunan ekonomi, hukum, sosial dan politik.

Dalam hak proses pelayanan seringkali birokrasi tidak memiliki prinsip-prinsip efisiensi, transparansi baik dalam hal waktu, biaya pelayanan sengaja diciptakan untuk kepentingan ketergantungan masyarakat terhadap aparat pemberi pelayanan, sehingga prosedur dibuat secara berbelit-belit agar biaya yang dikenakan kepada masyarakat menjadi lebih mahal.

Praktek seperti ini jelas kontraproduktif dengan upaya untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien (baik waktu maupun biaya), efektif, dan berkeadilan. Setiap warga negara seharusnya memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik. Bukan sebaliknya, hanya masyarakat yang kaya dan mampu membayar lebih bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat. Padahal, negara hukum kesejahteraan seperti Indonesia, peran pemerintah seharusnya dominan mewujudkan untuk kesejahteraan masyarakat. Melalui penyelenggaraan

perizinan, pemerintah berperan untuk menyelenggarakan birokrasi perizinan untuk kepentingan masyarakat.

Kondisi sistem pelayanan publik tersebut, secara langsung telah mempengaruhi sistem perizinan dan memperburuk iklim investasi di Indonesia. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu. Upaya ini dilakukan dengan memperkenalkan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, konsep ini mulai diterapkan.

Permasalahan yang dihadapi adalah banyaknya “pintu” dalam sistem perijinan sebagai salah satu contoh yang akan menyebabkan kuantitas dan kualitas bentuk pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mahal dan memakan waktu yang lama yang pada akhirnya kepuasan publik tidak terpenuhi. Untuk itu diperlukanlah reformasi birokrasi.

Kemudian Kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu subyek terpenting dalam produktivitas. menjadi salah satu subyek pemecahan masalah, petugas pelayan publik yang tidak kompeten di bidangnya dengan tingkat kemampuan yang rendah, bisa jadi tidak menghasilkan output yang diharapkan. Tingkat motivasi diri yang rendah, seorang PNS sebagai pelayan publik akan menyebabkan keinginan untuk memperbaharui diri dan memperbaiki sistem yang ada menjadi tidak menggebu-gebu lagi, akibatnya semangat menjadi Agent of Change menjadi luntur yang pada akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas. Begitu juga dengan budaya kerja yang masih berorientasi pada asas manajemen pemerintahan tradisional di lingkup organisasi pemerintahan sangat jelas akan mempengaruhi produktivitas aparaturnya.

Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 dijelaskan bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Dengan tujuan tersebut, sasaran yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Pasal 3 Permendagri No. 24 Tahun 2006 adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau;
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Terbitnya Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) semakin mendorong pembentukann unit-unit PTSP di Indonesia. Hal yang ingin dicapai Permendagri ini pada dasarnya ada dua, yaitu:

- a. Memperluas akses publik terhadap pelayanan perizinan yang berkualitas;
- b. Mendorong peningkatan investasi, dengan menyederhanakan porses-porses perizinan.

Kemudian dengan penyederhanaan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat dalam pengurusan perizinan. Point-point ini dituangkan dalam Pasal 4 ayat (2) Permendagri No. 24 Tahun 2006 antara lain adalah:

- a. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
- b. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- c. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
- f. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
- g. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Jika dilihat isi dari Permendagri ini sangat bagus, karena sasaran yang dicapai adalah pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan hanya dengan satu loket pengurusan, tentu saja hal ini akan memberikan suatu kepercayaan tersendiri dari masyarakat terhadap kinerja PNS, sehingga output yang dihasilkan akan lebih baik.

Hilangnya rasa apatis dari masyarakat, yaitu malasnya berurusan dengan birokrasi. Karena dalam pengurusan perizinan semakin dipermudah dengan adanya penyederhanaan pelayanan. Berdasarkan point-point di atas, kepengurusan perizinan semakin dipermudah, dengan waktu yang singkat dan biaya yang murah.

Kemudian untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia pada Pasal 13 Permendagri No. 24 tahun 2006 menjelaskan mengenai kompetensi dari pegawai dan tunjangan khusus yang diberikan bagi pegawai, hal ini antara lain adalah:

- (1) Pegawai yang ditugaskan di lingkungan PPTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Pegawai PPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Dengan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja dari PNS, tentu saja hal ini akan merangsang produktivitas dari PNS semakin meningkat. Kemudian penempatan sumber daya manusia di dalam PPTSP harus mempunyai kompetensi di bidangnya agar dapat bekerja dengan baik dan menghasilkan output yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga birokrasi dapat kembali pada kedudukan yang benar-benar diharapkan oleh masyarakat.

Untuk lebih meningkatkan kinerja dari PNS maka dalam Permendagri ini mengamanatkan bahwa pemerintah daerah memberikan tunjangan kepada pegawai PPTSP yang besarnya sesuai dengan kemampuan keuangan daerah. Dengan adanya tunjangan ini diharapkan kinerja PNS dapat ditingkatkan sehingga output yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal semakin memperkuat sistem perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdasarkan Pasal 1 angka 10:

Pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Untuk melaksanakan PTSP berdasarkan UU Penanaman Modal di atas, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mencabut beberapa ketentuan sebelumnya mengenai PTSP.

Berdasarkan UU Penanaman Modal, PTSP bertujuan membantu penanaman modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiscal informasi mengenai penanaman modal. PTSP dilaksanakan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat

pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perizinan di provinsi atau kabupaten, kota. Karakteristik PTSP adalah sebagai berikut:

1. Berbagai macam jenis perizinan/non perizinan bisa diurus dalam satu lokasi/tempat/gedung;
2. Tersedia *customer service*;
3. Masyarakat hanya berhubungan dengan customer service (satu pintu) untuk mengurus semua jenis perizinan/nonperizinan;
4. Pembayaran seluruh jenis perizinan/nonperizinan biasanya terpusat dikasir atau bank;
5. Pelayanan satu pintu memiliki tugas koordinasi dan administrasi;
6. Proses teknis dilakukan oleh instansi/unit teknis dengan mengikutsertakan petugas pelayanan satu pintu;
7. Surat perizinan/nonperizinan ditandatangani oleh Bupati atau sekda atau instansi/unit teknis.

Pelayanan terpadu satu pintu yang sekarang sedang banyak dibangun di berbagai daerah diharapkan agar pelayanan yang efektif dan efisien dapat terus berjalan bahkan dapat lebih ditingkatkan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang dikenal dengan One Stop Service (OSS) salah satu tujuannya memberikan kemudahan bagi para pengusaha untuk mengurus izin usaha, terutama bagi para usaha menengah, kecil, dan mikro (UMKM). Bentuk pelayanan ini diharapkan juga dapat semakin menarik investor ke daerah yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat di daerah. selain pengawasan perlu juga dilakukan berbagai bentuk bantuan teknis bagi daerah. Kesulitan daerah adalah bagaimana membentuk, mengembangkan, dan mengoptimalkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

D. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan di atas mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai cara meningkatkan produktivitas PNS maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem birokrasi pemerintahan yang tidak efisien dan efektif, kualitas sumber daya manusia (SDM) yang kurang memadai, budaya kerja yang tidak baik, kompetensi dan motivasi diri yang kurang, serta lingkungan kerja yang masih menerapkan manajemen tradisional, mengurangi produktivitas PNS. Sehingga memerlukan reformasi birokrasi.
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang dikenal dengan One Stop Service (OSS) jika dilaksanakan sebagai mana mestinya sesuai dengan aturan hukum maka akan dapat meningkatkan produktivitas dengan hasil pelayanan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa puas, dan

kedudukan PNS sebagai birokrasi akan kembali kepada keadaan yang diharapkan oleh masyarakat dan hukum.

Daftar Pustaka

- Helmi. *Hukum Perizinan Lingkungan Hidup*. Sinar Grafika, Jakarta. 2012.
- Miftah Thoha. *Birokrasi dan Politik Di Indonesia*. Cet-9. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2012.
- Muin Fahmal. *Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang bersih*, Cet-2, Total Media, Yogyakarta. 2008
- Keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara no. 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal semakin memperkuat sistem perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/bn/2017/bn1956-2017.pdf>
- <http://lan.go.id/id/>.