

“PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SAMARINDA”

Dinny Wirawan Pratiwie dan Wahyuni Safitri

dinnipratiwie@uwgm.ac.id, wahyunibun@uwgm.ac.id

Dosen Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

ABSTRAK

Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai inovasi manajemen pemerintahan dan upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Namun pada kenyataan yang dirasakan pada masa sekarang, masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani. Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan oleh petugas baik secara administratif maupun teknis. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian malas berurusan dengan birokrasi publik. Sehingga bagaimana upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan perizinan terpadu satu pintu yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) di Kota Samarinda, dan faktor kendala apa saja yang dihadapi oleh BPPTSP Kota Samarinda. Dengan menggunakan penelitian metode Normatif, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisa apa upaya yang dilakukan oleh BPPTSP dan kendala apa saja yang dihadapi oleh BPPTSP tersebut. Karenanya perlu dalam sistem pelayanan perizinan terpadu kota samarinda dalam memberikan pelayanan prima telah meningkatkan sarana dan prasarana bagi masyarakat pengguna pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Upaya peningkatan, Sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

ABSTRACT

The establishment of the Integrated Licensing Services Agency One doors (BPPTSP) as a special institution in charge of providing licensing services directly to the public, basically can be said as an innovative government management and the government's efforts to improve the quality of local public services. But in reality that is felt at the present time, people unserved communities is still greater than that already served. The fact was caused only because of geographical factors as well as by the lack of service by the clerk both administratively and technically. Similarly, the cost of the service. Prices can vary depending on many factors that are not fully controlled by the service users. Neither the price nor time can often not affordable by the community so many people suddenly lazy to deal with the public bureaucracy. So how efforts to improve public services through integrated one-stop licensing services carried out by the Licensing Services One Stop (BPPTSP) in Samarinda, and any factor constraints faced by BPPTSP Samarinda. By using research methods of Normative, this study aims to identify and analyse what the efforts made by BPPTSP and any obstacles encountered by the BPPTSP. Therefore necessary in the system of integrated licensing services samarinda city in providing excellent service has improved community facilities and infrastructure for service users.

Keywords: Public Services, Effort improvement, system integrated one-stop licensing service.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU). Kenyataan yang dirasakan pada masa sekarang, masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani. Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan oleh petugas baik secara administratif maupun teknis. Untuk itu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan (Coupet dalam Osborne dan Gaebler, 1992). Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan perizinan tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai inovasi manajemen pemerintahan dan upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Kita semua menyadari pelayanan perizinan selama ini sangat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat

sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian malas berurusan dengan birokrasi publik.

B. Permasalahan

1. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan publik melalui sistem pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Kota Samarinda?
2. Kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisa bagaimana upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui sistem pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Kota Samarinda kendala apa saja yang dihadapi oleh BPPTSP

Adapun manfaat penelitian ini sebagai bahan kajian dan menambah khasanah dalam perkembangan ilmu hukum bagi akademisi. Dan sebagai masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik demi mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi khususnya di Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan Penelitian Normatif atau Penelitian Kepustakaan dengan menggunakan data sekunder yang berupa Peraturan Perundang-undangan, Keputusan Pengadilan, teori hukum dan pendapat para ahli. Untuk menunjang kelengkapan data, maka dilakukan penelitian lapangan ke beberapa narasumber terkait dengan menggunakan metode wawancara, untuk memperoleh data primer.

B. Sumber Data

1. **Data Sekunder, terdiri dari:**

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat; Peraturan Perundang-undangan yang digunakan adalah: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.
 - b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan kejelasan terhadap bahan hukum primer, berupa literatur, makalah, artikel, rancangan undang-undang, naskah akademik, hasil penelitian, tesis, jurnal, internet dan surat kabar yang berhubungan dengan penelitian.
 - c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa kamus
- 2. Data Lapangan**, diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber yang berkompeten mengenai masalah yang diteliti.
- C. Teknik Pengumpulan Data**
- a. Studi Dokumen, yaitu dengan cara mempelajari, mengkaji dan menelaah bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier.
 - b. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber tentang permasalahan dalam penelitian ini dengan menggunakan pedoman wawancara.

D. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan berupa analisis data secara kualitatif yang bersifat deskriptif. Kualitatif artinya analisis yang

dilakukan melalui kategorisasi berdasarkan permasalahan yang diteliti dan data yang dikumpulkan. Deskriptif artinya data yang diperoleh dielaborasi secara komprehensif dan dianalisis secara cermat, sistematis dengan tetap memperhatikan otentifikasi data dan signifikansi korelasi dengan masalah yang diteliti.

PEMBAHASAN

A. Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

BPPTSP telah melakukan berbagai upaya peningkatan di dalam memberikan pelayanan di bidang perijinan. Sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan sejak Januari 2009 sampai sekarang, menunjukkan keseriusan BPPTSP dalam menjalankan amanah Undang-Undang untuk menciptakan *Good Governance* di Kota Samarinda, khususnya di bidang perijinan. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan mengajukan permohonan ijin berkaitan usaha yang akan dijalankan atau didirikan di Kota Samarinda. Tidak hanya sistem pelayanan yang semakin dikembangkan, BPPTSP juga melakukan beberapa inovasi di dalam memberikan pelayanan perijinan. Bentuk inovasi terbaru yang diciptakan oleh BPPTSP terkait proses pemberian ijin bagi masyarakat dinamakan “SYAHARIE JAANG” dan “SMS (Sunday Morning Service)”. Kedua inovasi ini mulai *launching* pada tanggal 30 Agustus 2016, dan berkat inovasi tersebut pada tanggal 27 September 2016 BPPTSP Kota Samarinda mendapatkan penghargaan dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) Pusat yang ada di Jakarta. Sebelumnya BPPTSP Kota Samarinda juga telah melakukan beberapa pengembangan dan inovasi antara lain pada tahun 2014 “Perizinan Berbasis IT” dan pada tahun 2015 “HANCAP” (Handal, Cakap dan Inovatif).

“SYAHARIE JAANG” diartikan dengan Sistem Pelayanan Satu Hari Jadi Langsung Dapat Dibawa Pulang, merupakan inovasi di bidang perijinan terkait dengan permohonan perpanjangan ijin baik oleh masyarakat secara pribadi maupun oleh badan hukum. Sistem ini

merupakan upaya dalam penyederhanaan dan kemudahan bagi pemohon. Sebelumnya dalam melakukan permohonan perpanjangan ijin pemohon harus melengkapi kembali berkas-berkas yang ditentukan, dengan SYAHARIE JAANG ini pemohon tidak perlu lagi melengkapi berkas-berkas yang sudah ada, tetapi hanya dengan membawa *Smart Card* yang dikeluarkan oleh BPPTSP pemohon sudah dapat mengajukan permohonannya. SYAHARIE JAANG merupakan jawaban dari keluhan masyarakat atas keterlambatan proses perijinan karena pihak ketiga, untuk mengurangi keterlibatan pihak ketiga, serta menjadi upaya penghematan biaya dan penghematan ruang arsip, karena produksi ijin rata-rata 14.000 ijin dikeluarkan oleh BPPTSP tiap tahun. Tidak hanya SYAHARIE JAANG, inovasi yang selanjutnya yaitu *Sunday Morning Service* yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha yang membutuhkan pelayanan dan memproses perijinan diluar hari kerja, dikarenakan aktifitas yang tidak bisa ditinggalkan pada hari kerja atau lokasi kerja yang jauh/diluar kota pada hari kerja. *Sunday Morning Service* dilaksanakan setiap hari Minggu mulai pukul 06.00 – 10.00 WITA bertempat di Gedung Olah Raga Sempaja, Jalan KH. Wahid Hasyim Sempaja Samarinda.

Sunday Morning Service memberikan kemudahan dalam proses permohonan ijin, selain dilakukan diluar jam kerja. Dengan fasilitas mobil yang dilengkapi peralatan untuk proses perijinan, diharapkan pelayanan menjadi lebih cepat dan hemat, selain itu yang paling terpenting adalah mengurangi keterlibatan pihak ketiga dalam proses permohonan ijin. Kedua inovasi tersebut merupakan upaya BPPTSP dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan menciptakan *Good Governance* di Kota Samarinda. Selain itu, BPPTSP dapat menjadi contoh bagi instansi pemerintah yang lain untuk terus berkembang dan menciptakan inovasi dalam rangka memberikan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Samarinda. Bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan oleh BPPTSP Kota Samarinda tidak hanya terkait sistem pemberian ijin, akan tetapi ketersediaan fasilitas bagi pengunjung dan pengguna layanan juga telah ditingkatkan. Hal tersebut nampak pada ketersediaan fasilitas bagi penyandang cacat

atau disabilitas dan tempat bermain anak, area khusus merokok yang tersedia di luar gedung, serta fasilitas lain seperti tempat fotokopi, atm, dan teller bank sehingga memudahkan pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi ijin secara langsung dan cepat.

BPPTSP dalam melaksanakan upaya peningkatan pelayanan menerapkan beberapa strategi, antar lain: 1) Peningkatan kompetensi aparatur guna peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terkait dengan aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam memberikan pelayanan., 2) Pengembangan IT pelayanan perijinan dalam bentuk BPPTSP online (E-Doc, E-GIS, E-IKM, E-Pengelolaan Pengaduan,PATEN), 3) Perbaikan dan penyesuaian pada standar operasional prosedur pelayanan perijinan sesuai ketentuan yang berlaku, 4) peningkatan sarana dan prasarana serta perawatan sarana dan prasarana, 5) memotivasi aparatur dengan budaya kerja yang dapat meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan, terkait sikap kerja dan perilaku kerja. Keseriusan BPPTSP dalam mewujudkan *Good Governance* terlihat dengan adanya Maklumat Pelayanan yang ditanda tangani oleh semua jajaran dan staf BPPTSP Kota Samarinda yang berisikan pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu, upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh BPPTSP terlihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap BPPTSP Kota Samarinda dengan angka IKM sebesar 82,10 (meningkat 0.10 point dari hasil survey sebelumnya) yang termasuk pada kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan adanya indikasi perbaikan terhadap unsur pelayanan yang dilakukan secara terus menerus oleh BPPTSP Kota Samarinda.

B. Kendala Dalam Penerapan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu

Penerapan pelayanan sistem terpadu satu pintu tidak mungkin tidak mendapat kendala pada awal penerapannya. Kendala yang dihadapi oleh BPPTSP yang paling mendasar adalah paradigma masyarakat yang masih belum berubah. Keterlibatan pihak ketiga akan menjadi sulit untuk dikurangi apabila masyarakat masih beranggapan bahwa pengurusan permohonan perijinan yang berbelit-belit, memakan waktu lama, dan berkas

yang harus dilengkapi terlalu banyak. Pemahaman masyarakat yang kurang terhadap peningkatan pelayanan yang telah dilakukan oleh BPPTSP Kota Samarinda, menjadi kendala utama dalam usaha merubah paradigma di masyarakat. Kurangnya sosialisasi secara menyeluruh dan ke daerah-daerah juga menjadi salah satu kendala dalam pemberian pelayanan.

Kendala juga tidak hanya karena pemahaman dan sosialisasi yang kurang, tetapi terhadap sumber daya manusia di dalam sebuah instansi. Apalagi semenjak dimulainya inovasi SYAHARIE JAANG oleh BPPTSP, maka perlu adanya pendataan terkait berkas awal yang telah diberikan oleh pemohon, karena inovasi ini hanya diberlakukan untuk permohonan perpanjangan ijin, yang berarti berkas diawal permohonan sudah ada diarsip oleh BPPTSP. Dari sinilah pendataan tersebut menjadi terkendala karena keterbatasan sumber daya manusia.

PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Upaya peningkatan pelayanan publik melalui sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu yang dilaksanakan oleh BPPTSP Kota Samarinda telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku. Upaya tersebut terlihat melalui sistem pelayanan yang selalu diperbaharui dengan mengutamakan kemudahan bagi masyarakat. Selain itu, upaya yang dilaksanakan oleh BPPTSP Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan prima dengan peningkatan sarana dan prasarana bagi masyarakat pengguna layanan.

Kendala yang dihadapi BPPTSP Kota Samarinda terutama dalam hal merubah paradigma masyarakat yang masih beranggapan bahwa lebih mudah mengurus izin dengan menggunakan jasa pihak ketiga, kendala lain terdapat pada sumber daya manusia yang belum memadai dalam proses pengarsipan berkas pemohon yang telah ada sebelumnya.

Sehingga adapun saran terhadap penelitian Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Sistem pelayanan terpadu Satu

Pintu yaitu diharapkan upaya BPPTSP Kota Samarinda dalam meningkatkan pelayanan publik dapat menjadi percontohan bagi instansi pemerintah lainnya terkhusus yang berada di Kota Samarinda, terlebih lagi upaya pengembangan dan inovasi-inovasi dalam rangka memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dan mewujudkan *Good Governance*, dan selebihnya dapat memberikan pemahaman dan berupaya merubah paradigma masyarakat khususnya Kota Samarinda, terkait proses pelayanan perizinan, dengan mengadakan sosialisasi ke beberapa kelurahan maupun kecamatan, memperkenalkan inovasi dengan iklan di media televisi maupun media internet, memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi melalui website BPPTSP Kota Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.

Internet

- <http://www.wikipedia.com>