

BUREAUCRACY REFORM OF LICENCE SERVICE
(Study On One Stop Service in Integrated Licencing Service Unit “UPT P2T”
Investment Agency of East Java Province)

Fachrul Shobaron

ABSTRACT

Indonesia's investment climate as 4th country ranked most prospective for investment by the World Investment Report 2012 of the United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) is not matched by a problem of Pathology bureaucracy (Bureaucracy Disease) in the ease of investing . In such conditions One Stop Services (OSS) in the Technical Implementation Unit Integrated Licensing Service (UPT P2T) Investment Board of East Java Province awarded Investment Award 2012 , for the category of Best First Operator One Stop Services (OSS) in the field of Investment Provincial level by simplifying the licensing process so as to facilitate the implementation of the investment . Based on the achievement of this study is to determine the implementation of bureaucratic reform on OSS licensing services in UPT P2T Investment Board of East Java Province .

The method used is descriptive qualitative approach . The speaker of this study is Head of Unit Unit Staff P2T P2T and Investment Board Province of East Java . Used data collection techniques such as interviews , observation and documentation . Data analysis was performed with data collection , data reduction , data display and conclusion .

The results of this study explained that the analysis of the principles of public service in KEPMENPAN No. 63 of 2003 on the General Guidelines for the Implementation of Public Service at the P2T UPT has generally been going well up to expectations of government and the community is evidenced by the commitment and full integrity of the leaders and all levels of staff / employees in providing excellent service to all people in a professional manner, but there are still some problems in the implementation such as licensing quotas and limited access factor for applicants from outside the city mileage exceeds a 5 hour drive. There needs to be a solution for easier access by opening branch offices in certain cities in anticipation of the application for licensing and non- quota permits evaluation and improvement of technical guidance to make public services better.

Keywords: Public Service, Bureaucracy Reform, One Stop Service (OSS)

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PERIZINAN
(Studi Kasus Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan
Perizinan Terpadu Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur)

Fachrul Shobaron

ABSTRAK

Iklim investasi Indonesia sebagai negara peringkat 4 paling prospektif untuk melakukan investasi berdasarkan *World Investment Report* 2012 dari Konferensi Perdagangan dan Pembangunan PBB (*UNCTAD*) tidak diimbangi dengan adanya masalah Patologi Birokrasi (Penyakit Birokrasi) dalam kemudahan berinvestasi. Dalam kondisi seperti itu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT P2T) Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur mendapatkan penghargaan *Investment Award* 2012, untuk katagori Terbaik Pertama Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang Penanaman Modal tingkat Provinsi dengan penyederhanaan proses perizinan sehingga memudahkan pelaksanaan investasi. Berdasarkan pencapaian prestasi tersebut maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan perizinan pada PTSP di UPT P2T Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah Kepala UPT P2T dan Staff UPT P2T Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa analisis prinsip-prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPT P2T secara umum telah berjalan baik sesuai harapan pemerintah dan masyarakat terbukti dengan adanya komitmen dan integritas penuh dari pimpinan dan seluruh jajaran staff/pegawai dalam memberikan pelayanan prima untuk semua masyarakat secara profesional, namun masih terdapat beberapa masalah dalam penyelenggaraannya yaitu terbatasnya kuota perizinan serta faktor akses bagi pemohon dari luar kota yang jarak tempuhnya melebihi 5 jam perjalanan. Dibutuhkan adanya solusi akses yang lebih mudah dengan pembukaan kantor cabang di kota-kota tertentu untuk mengantisipasi ledakan kuota permohonan perizinan & non perizinan serta penyempurnaan evaluasi bimbingan teknis untuk membuat pelayanan publik menjadi lebih baik.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Birokrasi terkait erat dengan tata kelola pemerintahan yang berbentuk hierarki jabatan fungsional yang bertujuan untuk memudahkan jalannya pemerintahan. Akan tetapi dalam pelaksanaan birokrasi di pemerintahan tersebut muncul berbagai masalah. Birokrasi seringkali dipandang oleh masyarakat sebagai masalah yang melekat pada bidang pelayanan milik pemerintah yang cenderung lambat, berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.

Pada laporan World Bank 2011 dapat dilihat bahwa untuk mengurus semua perizinan usaha di Indonesia diperlukan waktu 47 hari. Sedangkan pada Singapura dan Malaysia masing-masing hanya membutuhkan waktu 3 dan 17 hari. Serta perbedaan biaya dan modal minimum yang diperlukan sekitar 22,3 % dan 53,1% dari pendapatan per kapita di Indonesia.

Sangat disayangkan bahwa perkembangan prospek/kesempatan investasi di Indonesia yang menanjak di mata dunia tidak diimbangi dengan tatanan birokrasi di Indonesia. Salah satu hasil survey terkait kondisi birokrasi di Indonesia saat ini dilakukan *World Bank* oleh dalam survey *Easy Of Doing Business* 2013 bahwa Indonesia berada pada peringkat 129 dari 138 negara di dunia dalam kemudahan melakukan usaha. Hal tersebut membuktikan masih rendahnya derajat kemudahan investor untuk melakukan usaha di Indonesia.

Penyelenggaraan investasi (penanaman modal) sangatlah penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia, maka dari itu diperlukan sebuah penyederhanaan pelaksanaan pelayanan terpadu untuk memudahkan proses investasi modal dari dalam maupun luar negeri. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang Penanaman Modal diselenggarakan untuk membantu

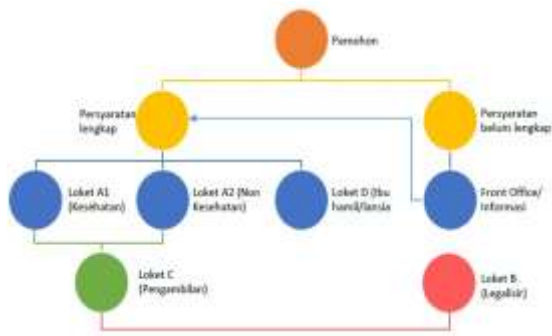
Penanam Modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai Penanaman Modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan Perizinan dan Nonperizinan (Perpres No 27 tahun 2009).

Berdasarkan observasi awal peneliti, berbagai pencapaian penting terkait pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah berhasil dicapai oleh berbagai daerah di Indonesia. Salah satu prestasi yang membanggakan diperoleh Jatim yang meraih penghargaan *Investment Award* 2012, untuk kategori Terbaik Pertama Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang Penanaman Modal tingkat Provinsi. Jatim berhasil mengalahkan sembilan dari 33 provinsi yang terpilih menjadi nominator event dua tahunan yang diselenggarakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Adanya PTSP tersebut bertujuan untuk menyederhanakan pelayanan perizinan maupun non perizinan. Diharapkan dengan adanya PTSP akan menciptakan efisiensi dalam proses pelayanan publik. Sesuai dengan konsep penyederhanaan pelayanan dalam Permendagri no 24 tahun 2006.

Dalam kegiatan penyelenggaraan PTSP, UPT P2T memiliki mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menciptakan efisiensi pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan ketentuan yang disebutkan pada Permendagri no 24 th 2006 yang dapat dilihat dalam gambar berikut :

Alur Pelayanan Perizinan/Non Perizinan



Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang penelitian maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah bagaimanakah reformasi birokrasi pelayanan perizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur)?

Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan reformasi birokrasi pelayanan perizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur)

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
Melalui penelitian ini diharapkan akan mempunyai implikasi teoritis tentang Reformasi Birokrasi pada Reformasi Administrasi Negara bagi Ilmu Administrasi Negara.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi UPT P2T Dinas Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur
Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis dalam memberikan masukan bagi UPT P2T Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur

Adanya SOP pelayanan tersebut membuktikan adanya kejelasan dan kesederhanaan prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon/pelanggan dalam menerima pelayanan sehingga alur pelayanan dapat diketahui secara jelas dan transparan dan efisiensi pelayanan dapat dilihat dari singkatnya prosedur yang dilakukan oleh pemohon untuk mendapatkan pelayanan.

dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- b. Bagi Mahasiswa
Melalui Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman, tambahan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang Reformasi Birokrasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- c. Bagi Universitas Negeri Surabaya
Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi atau literatur untuk penelitian selanjutnya yang serupa.

KERANGKA TEORI

Pengertian Reformasi Birokrasi

Pengertian Reformasi

Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good Governance* adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan Negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif diantara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat (Sedarmayanti, 2009:67).

Pengertian Birokrasi

Rourke dalam Said (2007:2) memaparkan birokrasi adalah Sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis (*written procedures*), dilakukan oleh bagian tertentu dan terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya.

Wujud birokrasi berupa organisasi formal yang besar merupakan ciri nyata masyarakat modern dan bertujuan menjalankan tugas pemerintahan mencapai keterampilan dalam kehidupan. Orang-orang yang bekerja dalam birokrasi pemerintahan bekerja secara profesional.

Ciri birokrasi ialah adanya sebuah pembagian kerja secara hierarkis dan rinci yang didasarkan pada aturan-aturan tertulis yang diterapkan secara impersonal, yang dijalankan oleh *staff* yang bekerja *full time*, seumur hidup dan profesional, yang sama sekali tidak turut memegang kepemilikan atas “alat-alat pemerintahan” atau pekerjaan, maupun keuangan jabatannya. Mereka hidup dari gaji dan pendapatan yang diterimanya dan tidak didasarkan secara langsung atas dasar kinerja mereka (Sedarmayanti, 2009:68).

Pengertian Reformasi Birokrasi

Michael Dugget dalam LAN (2005:5) memberikan pengartian bahwa reformasi birokrasi adalah proses yang dilaksanakan secara kontinyu untuk mendesain ulang birokrasi, yang berada di lingkungan pemerintahan dan partai politik sehingga dapat berdaya guna dan berhasil guna ditinjau dari segi hokum maupun politik. Reformasi birokrasi berdasarkan teori Max Weber dalam Martin (2007:17) adalah upaya strategis dalam menata kembali birokrasi yang sedang berjalan sesuai prinsip-prinsip *span of control*, *division of labor*, *line and staff*, *rule and regulation*, and *professional staff*.

Selain itu Sedarmayanti (2009:67) menyebutkan bahwa. Reformasi

merupakan proses upaya sistematis, terpadu dan komprehensif, yang ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik): sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan Negara efektif, efisien dan menjaga sinergi yang konstruktif diantara pemerintah, swasta dan masyarakat.

Tujuan Reformasi Birokrasi

Reformasi ditujukan untuk membentuk efisiensi, efektivitas, dan clean government, dimana birokrasi berubah bentuk dan menyesuaikan dengan kebutuhan masarakat. Sedangkan birokrasi itu sendiri adalah institusi resmi yang melakukan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Tjokrowinoto: 112).

Inti daripada reformasi birokrasi tersebut bisa dikatakan adalah sebuah pengambilan langkah-langkah strategis untu memperbaiki birokrasi yang berhubungan dengan pelayanan publik dari segala sisi pemerintahan itu sendiri.

Reformasi birokrasi yang mempunyai tujuan dengan berorientasi kepada masyarakat harus memprioritaskan efektifitas, efisiensi penggunaan sumber daya dan sistem kerja yang baku untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Mewujudkan itu semua dapat dicapai dengan penataan kelembagaan, penataan ketatalaksanaan, penataan Sumber Daya Manusia (SDM), akuntabilitas dan pelayanan umum. Sebagaimana yang diutarakan oleh Sedarmayanti (2009:78).

Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Secara epistemologis kata pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan

kemauan orang lain (Hodges dalam sutarto, 2002).

Mutu pelayanan publik sendiri dapat dilihat sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan mayoritas masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dengan tingkat persyaratan yang tinggi, ketersediaan sumber daya, dan pada biaya yang rendah. Dalam konteks ini mutu pelayanan publik memiliki tiga kerangka yaitu mutu dalam kerangka kepatuhan terhadap norma dan prosedur, mutu dalam kerangka efektivitas, mutu dalam kerangka kepuasan pelanggan (Loffler, 2002:5)

Pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan
- j. Kenyamanan

Jenis Penelitian

Berdasarkan tingkat eksplanasi, penelitian ini masuk ke dalam tingkat eksplanasi deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain (Sugiyono, 2010).

Berdasarkan metode kualitatif, penelitian ini dilakukan dengan rangkaian kegiatan atau proses menjaring informasi dari situasi yang wajar (*natural setting*) dalam kehidupan suatu objek yang dihubungkan dengan pemecahan suatu

masalah baik dari sudut pandangan teoritis maupun praktis, sehingga penelitian kualitatif bersifat induktif karena tidak dimulai dari hipotesis sebagai generalisasi, untuk diuji kebenarannya melalui pengumpulan data yang bersifat khusus.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Provinsi Jawa Timur dan untuk memudahkan fokus penelitian, lokasi yang diambil adalah Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT P2T) Dinas Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur di Jl. Pahlawan no 116 Surabaya.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah analisis reformasi birokrasi pelayanan perizinan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT P2T) Dinas Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan
- j. Kenyamanan

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang menggunakan metode purposive sampling dimana peneliti dapat menentukan sampel penelitian sesuai kebutuhan peneliti.

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi serta wawancara yang akan dilakukan peneliti kepada pegawai di UPT P2T Jawa Timur, yaitu :

- a) Bapak Punky, ST selaku kepala UPT P2T Dinas Penanaman Modal Jawa Timur.
 - b) Sebagian jajaran staff dan satuan kerja kantor UPT P2T Dinas Penanaman Modal Jawa Timur.
 - c) Sebagian *customer*/pelanggan pengguna jasa perizinan terpadu
2. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari UPT P2T berupa dokumen dan arsip yang berkaitan dengan reformasi birokrasi pelayanan perizinan terpadu satu atap.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri, atau setidaknya tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka secara langsung maupun melalui telepon (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan kepada narasumber, yaitu Bapak Punky, ST selaku kepala beserta jajaran staf UPT P2T Jawa Timur.

Observasi

Dalam penelitian ini tipe observasi yang digunakan adalah *participant as observer* yaitu peneliti telah memberitahukan tujuan penelitian kepada kelompok yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengamat dari luar tanpa menjadi bagian dari kelompok yang diteliti.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bukti autentik yang akan memberikan kekuatan nyata dan empiris tentang data yang diperoleh (Sugiyono, 2011).

Triangulasi

Teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggabungkan ketiga macam teknik

pengumpulan data yang diambil dari sumber data yang sama. Ketiga macam teknik pengumpulan data yang digabungkan dalam penelitian ini, yaitu: wawancara tidak terstruktur, observasi terstruktur dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah “suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian” (Sugiyono, 2011).

Selain alat, peneliti itu sendiri merupakan instrumen kunci dalam sebuah penelitian kualitatif. Alat yang digunakan pada penelitian ini berupa pedoman wawancara, buku, pulpen, *handphone*, dan dokumen/arsip.

Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis catatan wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti akan data tersebut dan memungkinkan peneliti untuk menyajikan apa yang ditemukan kepada orang lain).

Analisis data kualitatif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian secara lengkap dan terperinci melalui penjabaran menggunakan kata-kata. Setelah data terkumpul, maka kemudian akan dilakukan klasifikasi data dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Menpan no 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu :

a. Kesederhanaan

Dengan mengamati alur/urutan urutan prosedur yang perlu dilakukan oleh pemohon dapat terlihat jelas pelaksanaan prinsip kesederhanaan pada konsep penyelenggaraan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di UPT P2T.

Dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan prinsip kesederhanaan pada prosedur pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPT P2T adalah tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Proses penyelenggaraan pelayanan hanya menggunakan satu loket utama kemudian untuk beberapa jenis perizinan seperti kesehatan misalnya bahkan dapat ditunggu hingga selesai bahkan juga disediakan loket khusus. Persyaratan umum untuk pengajuan permohonan surat izin/non izin adalah nilai investasi diatas 10 miliar pertahun.

b. Kejelasan

Semua persyaratan teknis maupun administratif untuk semua jenis pelayanan perizinan/non perizinan telah dicantumkan secara rinci dan jelas pada SOP&SPP pelayanan publik di UPT P2T dan keseluruhannya dapat dilihat melalui akses internet maupun ditanyakan langsung pada petugas *front office*.

Persoalan penyelesaian keluhan pelanggan dilaksanakan di petugas help *desk/front office*. Semua kepengurusan permohonan penerbitan surat izin/non izin yang dilakukan oleh P2T dilakukan dengan biaya Rp. 0 (nol rupiah). Namun untuk beberapa jenis perizinan/non perizinan dilakukan penarikan retribusi daerah yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

c. Kepastian Waktu

Pelayanan di UPT P2T secara teknis dibuka pada pukul 08.00 – 14.30 WIB. Lebih dari itu permohonan jenis apapun tidak diterima setelahnya dan bisa didaftarkan pada hari setelahnya. Kuota untuk jenis pelayanan izin kesehatan dalam sehari dibatasi

sebanyak 250 buah izin karena jumlah pemohon yang sangat banyak.

d. Akurasi

Dalam memastikan keakuratan produk pelayanan sangatlah perlu menggunakan kecermatan yang tinggi. Dalam usaha untuk mencegah terjadinya masalah yang berujung pada kekacauan. Kecermatan tersebut dapat berupa pengidentifikasian awal seleksi jenis permohonan secara benar dan tepat sasaran untuk penggolongan permohonan pengajuan surat izin atau non izin adalah sangat penting. Serta pengecekan kelengkapan dan keaslian berkas yang diberikan oleh pemohon, hingga sampai izin diterbitkan juga masih perlu dilakukan pengecekan kembali oleh pihak yang bersangkutan atas kebenaran data yang akan dicetak dan diterbitkan.

e. Keamanan

Jaminan keamanan pada pelayanan perizinan & non perizinan di UPT P2T dapat dipastikan dengan adanya peralatan-peralatan elektronik yang mengidentifikasi para staf yang juga berguna sebagai absensi pegawai yang mencatat kehadiran setiap personil/staff berupa alat *fingerprint* dan CCTV.

Jaminan keamanan juga dilakukan dalam hal pelarangan penerimaan gratifikasi/pemberian insentif dalam bentuk apapun (uang, barang, dll) dengan ditandatanganinya Pakta Zona Integritas oleh semua staf/karyawan.

Keamanan data/berkas yang berkaitan dengan informasi vital/rahasia dari pemohon sangat jelas dijamin dengan diberikannya random barcode untuk penyimpanan/pengarsipan data fisik dan data digital surat izin.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab staff yang ada di UPT P2T dibagi menjadi berbagai jabatan sebagai berikut : Kepala UPT,

Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Pelayanan Non Perizinan, Tim Teknis, Unit Reaksi Cepat (URC), *Help Desk/Front Office*. Adanya pembagian wewenang/tanggung jawab yang jelas antara tiap jabatan tersebut diperlukan untuk menjamin agar tiap fungsi mengerjakan tugasnya dengan baik dan efisien. Juga dalam rangka menghindari adanya tumpang tindih/*overlapping* pada pelaksanaan fungsi jabatan dalam kegiatan pelayanan publik. Serta pertanggung jawaban yang jelas tiap fungsi jabatan apabila terjadi keluhan yang berhubungan langsung dengan jenis pekerjaan yang ditanganinya.

g. Kelengkapan Sarana Prasarana

Kesimpulan yang penulis dapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai responden serta peninjauan secara langsung di Gedung UPT P2T adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh P2T sudah sangat lengkap dibandingkan dengan lembaga negara di tempat lain sehingga menunjang kegiatan pelayanan publik berjalan lancar tanpa ada masalah.

h. Kemudahan Akses

UPT P2T menempati sebuah bangunan yang terletak di Jalan Pahlawan dan Kantor Gubernur yang merupakan pusat pemerintahan provinsi Jawa Timur. Lokasinya yang berada di pusat kota besar yaitu Kota Surabaya membuat akses menjadi mudah.

Kemudahan akses juga dapat ditinjau dengan tersedia atau tidaknya sistem informasi elektronik bagi pegawai maupun pemohon. UPT P2T telah menyediakan situs resmi milik pemerintah yaitu pada <http://www.p2tjatimprov.go.id> yang tersedia dalam 4 bahasa antara lain :

indonesia, inggris, jepang dan china sehingga memudahkan akses bagi warga negara asing.

Kemudahan akses untuk menuju lokasi gedung memang sudah mudah, namun terdapat indikasi masalah untuk pemohon yang berasal dari wilayah kota yang jarak tempuhnya melebihi 5 jam sehingga kemungkinan besar loket tutup ketika sampai dan mengharuskan menunda kepengurusan surat izin/non izin. Namun sudah disiapkan antisipasi tindakan berupa rencana pembuatan kantor cabang dari UPT P2T di beberapa kota vital yang telah diajukan ke Sekertaris Daerah namun masih menunggu konfirmasi selanjutnya yang kemungkinan tahun depan akan dilaksanakan.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Integritas dan komitmen seluruh pegawai dalam menerapkan SOP dan SPP yang ada sangat diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kemaksimalan kinerja seluruh pegawai dalam melayani publik. Para karyawan bekerja sebagai suatu kesatuan tim yang saling mengisi kekurangan antara satu dan lainnya. Dalam peningkatan mutu pelayanan pun diketahui bahwa UPT P2T sering mengadakan pelatihan-pelatihan Sumber Daya Manusi (SDM) serta bimbingan-bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi pelanggan namun masih belum adanya evaluasi pengaruh setelah pelatihan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Seluruh jajaran staf/pegawai di UPT P2T harus menerapkan pelayanan dengan prinsip 3S yaitu senyum, salam dan sapa kepada pelanggan. Selain itu kesopanan pelayanan ditunjukkan dengan adanya fasilitas baju dinas yang bervariasi dan

berwarna cerah tergantung hari pelayanannya untuk menghasilkan opini/pandangan publik yang baik.

j. Kenyamanan

Pelaksanaan prinsip kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPT P2T sudah dilaksanakan secara maksimal, lingkungan pelayanan telah tertib & teratur, disediakan ruang tunggu yang luas dan tempat duduk yang banyak serta nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti IKM *touchscreen*, parkir, toilet, cafe, tempat ibadah dan lain-lain. Bahkan terdapat klinik kesehatan untuk mengantisipasi adanya masalah kesehatan yang dialami oleh pelanggan. Kenyamanan juga dirasakan oleh pegawai UPT P2T dengan adanya intensif/gaji tambahan, serta fasilitas gratis berupa minuman yang disediakan tanpa harus membayar dan tidak kalah pentingnya seragam yang mempunyai banyak variasi sebagai sarana pemberian pelayanan secara baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa analisis prinsip-prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPT P2T secara umum telah berjalan baik sesuai harapan pemerintah dan masyarakat terbukti dengan adanya komitmen dan integritas penuh dari pimpinan dan seluruh jajaran staff/pegawai dalam memberikan pelayanan prima untuk semua masyarakat secara profesional, namun masih terdapat beberapa masalah dalam penyelenggaraannya yaitu terbatasnya kuota perizinan serta faktor akses bagi pemohon dari luar kota yang jarak tempuhnya melebihi 5 jam perjalanan. Dibutuhkan adanya solusi

akses yang lebih mudah dengan pembukaan kantor cabang di kota-kota tertentu untuk mengantisipasi ledakan kuota permohonan perizinan & non perizinan serta penyempurnaan evaluasi bimbingan teknis untuk membuat pelayanan publik menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin (penyuting). 2007. *Birokrasi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Azhari (editor). 2011. *Mereformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. 2010. *Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*. (Online). (www.depkmham.go.id; diakses tanggal 27 November 2012).
- Dwiyanto dkk, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat, 2008. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lembaga Administrasi Negara – Pusat Kajian SDA.2010.*Reformasi Birokrasi (kajian)*.jakarta:LAN
- Lembaga Administrasi Negara.2005.*Reformasi Birokrasi di Indonesia :Harapan yang Tak Kunjung Bergulir (Bunga Rampai)*. Jakarta : LAN
- Luwihono, Slamet (ed). 2010. *Perencanaan dan Penganggaran Parsitipatif untuk Good Governance*. FPPM dan Ford Foundation.
- Mahmudi.2003.New Public Management (NPM): *Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*.Jurnal Sinergi. Vol.6 No.1.Hal:69-79

- Prasojo, Eko (editor). 2009. *Reformasi Kedua: Melanjutkan Estafet Reformasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Said, Mas'ud, 2007, *Birokrasi di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press
- Santosa, Pandji (editor). 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti (editor). 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lilian Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suaedi, Faih. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-government)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2007. *Birokrasi Politik di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

- Thoha, Miftah. 2009. *Birokrasi Pemerintahan di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 77 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu
- Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2010-2014
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal