

ANALISIS PELAYANAN TERPADU DALAM PERSPEKTIF PARTISIPASI DAN KEPASTIAN HUKUM

(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Kutai Timur)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

JUILFI

145030101111121



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

“Waktu tidak berpihak pada siapapun. Tapi waktu dapat menjadi sahabat bagi mereka yang memegang dan memperlakukannya dengan baik.” -Winsto Churchill



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pelayanan Terpadu dalam Perspektif Partisipasi dan Kepastian Hukum (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur)

Disusun Oleh : Juilfi

NIM : 145030101111121

Fakultas : Ilmu Administrasi

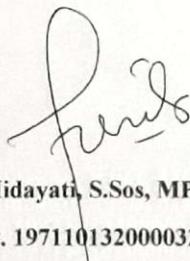
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 17 Mei 2018

Komisi Pembimbing

Ketua Pembimbing



Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA

NIP. 197110132000032001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 4 Juni 2018

Mahasiswa



Juilfi

145030100111023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
 Tanggal : 10 Juli 2018
 Waktu : 10.00 - 11.00 WIB
 Skripsi Atas Nama : Julifi
 Judul : Analisis Pelayanan Terpadu dalam Perspektif Partisipasi dan Kepastian Hukum (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Firda Hidayati, S.Sos., MPA., DPA
NIP. 19711013200003 2 001

Anggota

Drs. Sukanto, MS
NIP. 19591227 198601 1 001

Anggota

Andhyka Muttaqin, S.AP., MPA
NIP. 2011078504211001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Sang Inspirator dalam hidup saya, Bapak Zakaria. Kepada beliau yang selalu bekerja keras dalam menghidupi pendidikan anak-anaknya dan tidak pernah sekalipun mendengar keluh kesahnya. Serta kepada sosok perempuan yang saya kagumi, Ibu Zainab. Seorang Ibu yang selalu mendoakan anak-anaknya demi kesuksesan di dunia dan di akhirat. Terimakasih teruntuk saudara-saudara saya, Herman, Roni, Jelty, Kurniawan, yang selalu menghibur saya ketika saya mengalami keputusasaan dalam proses penelitian ini.

RINGKASAN

Juilfi, 2018. **Analisis Pelayanan Terpadu dalam Perspektif Partisipasi dan Kepastian Hukum (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing: Firda Hidayati, S.Sos., MPA., DPA.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertugas memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur dan apa yang menjadi hambatan dalam dalam penerapan partisipasi dan kepastian hukum. Pembahasan dalam skripsi ini menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif. Adapun yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 6 orang, 4 orang dari Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur dan 2 orang masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum sudah cukup baik. Dilihat dari fasilitas yang disediakan oleh pihak Dinas PMPTSP untuk menunjang partisipasi dari masyarakat seperti kotak saran dan *call center* namun untuk fasilitas *website* sebaiknya lebih ditingkatkan lagi untuk memudahkan masyarakat maupun investor. Kemudian, kepastian hukum yang diberikan oleh pihak Dinas PMPTSP sudah mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa partisipasi dan kepastian hukum yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan sehingga bentuk partisipasi masyarakat terhadap pihak dinas berjalan dengan baik dan mudah, kemudian dalam mengeluarkan suatu perizinan pihak dinas sudah mengeluarkan sesuai dengan landasan peraturan terkait perizinan tertentu, dan setiap perizinan yang dikeluarkan memiliki landasan yang berbeda-beda.

Kata Kunci: Pelayanan Terpadu, Partisipasi, Kepastian Hukum

SUMMARY

Juilfi, 2018. **The Analysis of Integrated Service in Participation Perspective and Legal Certainty (Study in The Department of One-Stop Investment and Integrated Services of East Kutai)**. Thesis. Department of Public Administration, Faculty of Administration, University of Brawijaya. Supervisor: Firda Hidayati, S.Sos., MPA, DPA.

The Department of One-Stop Investment and Integrated Services of East Kutai is a regional work unit which provides licensing and non-licensing services to the public. This study aimed to analyze how the implementation of integrated services in participation perspective and legal certainty that existed in Department of One Stop Investment and Integrated Services of East Kutai and understand what were the obstacles in implementing the participation and certainty legal. Data analysis in this study used descriptive qualitative analysis techniques. Data collection was obtained from informants, the informants in this study were six people they were four people from the Department of One-Stop Investment and Integrated Services of East Kutai and two people of society.

The results showed that the integrated service in participation perspective and legal certainty were already quite good. Based on the facilities that provided by the Department of One-Stop Investment and Integrated Services of East Kutai to support the participation of society were a suggestion box and call center, but the website should be enhanced to facilitate the public and investors. Then, the legal certainty that provided by the Department of One-Stop Investment and Integrated Services of East Kutai already followed the rules that had been set properly.

The conclusion of this research is that the participation and legal certainty applied by the Department of One-Stop Investment and Integrated Service of East Kutai still need improvement and improvement so that the form of public participation to the government department is going well and easy, then in issuing a licensing service issued in accordance with the basis of certain licensing-related rules, and each permit issued has a different foundation.

Keywords: Integrated Services, Participation, Legal Certainty

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pelayanan Terpadu dalam Perspektif Partisipasi dan Kepastian Hukum**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Firda Hidayati, S.Sos., MPA., DPA selaku ketua komisi pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta kesabarannya untuk terus memberikan masukan yang membangun agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu yang tergabung dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
7. Kakak-kakak dan adikku serta Keluarga Besarku yang telah memberi semangat, dukungan, do'a dan kasih sayangnya yang menyertai selama pengerjaan skripsi ini.
8. Teman dekat penulis selama masa kuliah yaitu Muhammad Brian Mayzan, teman-teman Gesrek (Dyah KW, Angelica Devitasari, Mutiah, Caca, Rekha, Lesta, Farah, Adinda, Savera, Rama, Fakhri, Ilham, Yusuf, Fauzan) terima kasih telah mengukir canda dan tawa, terima kasih atas segala dukungan, motivasi yang diberikan kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman dekat penulis di Asrama Putri Kutai Timur (Kak Intan, Kak Eva, Kak Izza, dan Jelly) dan juga teman-teman penulis di Sangatta (Myrna, Faim, Ima, Ipit, Herliani, Ade, Amat, Nopan, Ari) terima kasih telah memberikan pundak untuk bersandar, kaki untuk menopang, dan tangan senantiasa menggenggam. Terima kasih atas waktu dan bantuan yang senantiasa diberikan kepada penulis.

10. Terima kasih kepada teman-teman Administrasi Publik 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberi sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 17 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
1. Akademis.....	10
2. Praktis.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik.....	13
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	16
3. Standar Pelayanan Publik.....	18
4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	23
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	26
6. Prosedur Pelayanan Publik.....	29

7. Hambatan Pelayanan Publik.....	31
B. Perizinan.....	32
1. Pengertian Perizinan.....	32
2. Tujuan dan Fungsi Perizinan.....	34
3. Sifat Izin.....	37
4. Prosedur Perizinan.....	39
C. Good Governance.....	41
1. Pengertian Good Governance.....	41
2. Prinsip-Prinsip Good Governance.....	43
3. Tujuan Good Governance.....	54
4. Aktor-Aktor Good Governance.....	56
5. Kendala Mewujudkan Good Governance.....	58

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	60
B. Fokus Penelitian.....	61
C. Lokasi Penelitian.....	62
D. Teknik Pengumpulan Data.....	63
E. Sumber Data.....	65
F. Instrumen Penelitian.....	66
G. Analisis Data.....	67

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	70
1. Gambaran Umum Kabupaten Kutai Timur.....	70
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kutai Timur.....	73
B. Penyajian Data.....	94
1. Proses partisipasi dalam pelayanan terpadu di Kabupaten Kutai Timur.....	95
a. Indikator Partisipasi.....	95
1) Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat.....	96
2) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat.....	97
3) Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.....	99

4)	Fokus pemerintahan adalah pada memberikan arah dan mengundang orang lain untuk berpartisipasi.....	100
5)	Visi dan pengembangan berdasarkan pada consensus antara pemerintah dan masyarakat.....	101
6)	Akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.....	102
2.	Penerapan perundang-undangan dalam pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur.....	103
a.	Indikator Kepastian Hukum.....	103
1)	Memberikan solusi autotorif.....	103
2)	Efisiensi.....	105
3)	Sesuai dengan tujuan hukum.....	106
4)	Mengandung Equality.....	107
3.	Faktor penghambat dalam pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum.....	108
a.	Faktor Penghambat Internal.....	108
1)	Kurangnya Sarana dan Prasarana.....	108
2)	Ketepatan waktu pelayanan yang belum optimal.....	109
3)	Kurangnya arahan pegawai untuk masyarakat agar memberikan kritik dan saran.....	110
b.	Faktor Penghambat Eksternal.....	111
1)	Dinas-dinas lain belum sepenuhnya menyerahkan pelayanan perizinan ke Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.....	111
2)	Masyarakat masih menggunakan jasa orang lain (calo).....	112
C.	Pembahasan dan Analisis.....	112
1.	Proses partisipasi dalam pelayanan terpadu di Kabupaten Kutai Timur.....	112
a.	Indikator Partisipasi.....	113
1)	Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat.....	113
2)	Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat.....	114
3)	Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.....	115
4)	Fokus pemerintahan adalah pada memberikan arah dan mengundang orang lain untuk berpartisipasi.....	115
5)	Visi dan pengembangan berdasarkan pada konsensus antara pemerintah dan masyarakat.....	116
6)	Akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.....	117

2. Penerapan perundang-undangan dalam pelayanan terpadu di Kabupaten Kutai Timur.....	118
a. Indikator Kepastian Hukum.....	118
1) Melakukan solusi autotorif.....	118
2) Efisiensi.....	119
3) Sesuai dengan tujuan hukum.....	121
4) Mengandung equality.....	121
3. Faktor Penghambat dalam pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan ketentuan hukum.....	122
a. Faktor Penghambat Internal.....	122
1) Kurangnya sarana dan prasarana.....	123
2) Ketepatan waktu pelayanan yang belum optimal.....	123
3) Kurangnya arahan pegawai untuk masyarakat agar memberikan kritik dan saran.....	124
b. Faktor Penghambat Eksternal.....	124
1) Dinas-dinas lain belum sepenuhnya menyerahkan pelayanan perizinan ke Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.....	124
2) Masyarakat masih menggunakan jasa orang lain (calo).....	125

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	128
 DAFTAR PUSTAKA.....	 130
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	69
Gambar 2. Peta Kabupaten Kutai Timur.....	70
Gambar 3. Visi dan Misi Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.....	78
Gambar 4. Dasar Hukum dan Persyaratan SIUP TDP.....	82
Gambar 5. Dasar Hukum dan Persyaratan SIUJK.....	85
Gambar 6. Dasar Hukum dan Persyaratan TDUP.....	88
Gambar 7. Dasar Hukum dan Persyaratan IMB.....	91
Gambar 8. Tempat Pengaduan dan Kotak Saran.....	98
Gambar 9. Spanduk Penolakan Pungutan Liar.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Perizinan di Dinas PMPTSP Kab. Kutai Timur.....	8
Tabel 2. Dimensi dan Atribut/Indikator Model SERVQUAL.....	25
Tabel 3. Batas-Batas Wilayah Kabupaten Kutai Timur.....	72
Tabel 4. Golongan Pegawai Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.....	76
Tabel 5. Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur...	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Fasilitas Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.....	132
Lampiran 2. Draft SK Pendelegasian Perizinan.....	137
Lampiran 3. Dasar Hukum Perizinan.....	146
Lampiran 4. Curriculum Vitae.....	151



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk melayani orang lain dalam memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan. Menurut Moenir (2010:9) pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasar atau pelanggan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, yaitu bersaing dalam pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik banyak orang yang menggunakan/memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan.

Suatu penyediaan pelayanan, pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan kepada masyarakat. Perhatian akan pemberian kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat

memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat (riaugreen.com). Terkait hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang diselenggarakan oleh pemerintah tetapi juga oleh penyelenggara swasta.

Memasuki era reformasi di Indonesia, pemerintah pusat maupun daerah perlu melakukan perubahan dan pembenahan birokrasi di dalam pemerintahan baik pusat maupun daerah. Perubahan dan pembenahan yang dimaksud yaitu agar terwujudnya paradigma manajemen pemerintahan baru ke arah pelayanan publik yang berkualitas. Sesuai dengan UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Reformasi tersebut diartikan sebagai reformasi yang menyeluruh di berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara, seperti politik, hukum, ekonomi, sosial

dan budaya. Reformasi juga telah mewarnai pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara, dengan mempraktekkan prinsip-prinsip *good governance*. Dengan kata lain, tuntutan untuk terwujudnya pemerintahan yang baik ini, pemerintah diharapkan mampu menjaga sinergitas dengan komponen pemerintahan lainnya.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pelayanan perizinan. Menurut N.M.Spelt dan J.B.J.M.Ten Berge yang dikutip oleh Sri Pudyatmoko (2009:7), menyatakan bahwa secara umum izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan. Tujuan dari perizinan terdapat dua sisi menurut Adrian Sutedi (2010:200) yaitu dari sisi pemerintah yang bertujuan untuk melaksanakan peraturan dan sebagai sumber pendapatan daerah, sedangkan dari sisi masyarakat bertujuan untuk adanya kepastian hukum, kepastian hak, dan mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin.

Pelayanan perizinan di Indonesia mengalami banyak masalah. Penelitian Komite Pengawas Pembangunan Otonomi Daerah (KPPOD) terhadap tata kelola ekonomi daerah (TKED) tahun 2016 menunjukkan sepanjang tahun 2016 pelaku usaha paling banyak mengalami masalah yang berkaitan dengan perizinan. Menurut Boedi Rhesa yaitu koordinator peneliti KPPOD, menjelaskan adanya perbaikan di

bidang infrastruktur sehingga tahun 2016 masalah utama yang dihadapi dunia usaha bergeser ke masalah perizinan. Proses perizinan di sejumlah daerah secara umum belum efisien karena izin tersebar dan diurus terpisah di berbagai instansi (SKPD).

Upaya efisiensi perizinan sudah dilakukan pemerintah melalui pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). KPPOD mencatat dari 542 kabupaten/kota di Indonesia hanya 50 daerah yang belum membentuk PTSP. Perbaikan yang perlu dilakukan yaitu membuat pelayanan semakin efektif dan mendorong agar semua izin yang ada bisa diurus di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). (www.hukumonline.com)

Mendapatkan sebuah perizinan harus melewati proses dan mengikuti prosedur yang telah ada. Prosedur dan persyaratan perizinan berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin. Namun setiap instansi dalam membuat prosedur dalam pelayanan perizinan harus sederhana, jelas, tidak melibatkan banyak pihak, dan lain-lain. Dengan demikian, tidak adanya tuntutan masyarakat akibat birokrasi pelayanan yang berbelit-belit.

Dengan banyaknya tuntutan dari masyarakat, maka dibutuhkannya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah kembali dituntut untuk mampu menata kembali pola-pola kerja yang dilakukan selama ini. Menurut Robert Charlick (dalam Pandji Santosa, 2008:130) mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui

pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melakukan penyediaan barang dan jasa publik disebut *governance* (kepemerintahan atau pemerintahan) sedangkan praktek terbaiknya disebut tata kelola pemerintahan yang baik, agar *good governance* menjadi kenyataan yang baik dibutuhkan komitmen dari semua pihak pemerintah, masyarakat dan swasta. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi dan integritas yang baik, profesional, etos kerja, dan moral yang tinggi. Seperti yang dijelaskan oleh Samego (2012:47) elemen *good governance* dapat ditafsirkan dalam bentuk *check and balances* diantara lembaga-lembaga demokratis yang ada.

Hal terpenting dalam memahami pemerintahan yang baik yaitu dengan memahami prinsip-prinsip yang terdapat di dalamnya. Menurut *United Nation Development Program* (UNDP) prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam *good governance* yaitu: partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Pada penulisan ini, penulis fokus pada prinsip partisipasi dan kepastian hukum, karena ingin mengetahui bagaimana keterlibatan masyarakat dan pemerintah dalam berpartisipasi serta mengetahui penerapan perundang-undangan dalam memberikan suatu perizinan.

Prinsip partisipasi menurut *United National Development Program* (UNDP) yaitu setiap orang atau warga negara memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif. Kemudian, penjelasan mengenai kepastian hukum (*rule of law*) merupakan kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan dan dapat ditegakkan serta dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan hak asasi manusia.

Prinsip-prinsip yang telah disebutkan diatas, harus dapat diterapkan kepada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mendapat tata kelola pemerintahan yang baik. *Good governance* kini sudah mulai diadopsi oleh banyak daerah-daerah di Indonesia, salah satunya adalah Kabupaten Kutai Timur. Seperti yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kutai Timur tahun 2011-2015 bahwa untuk mencapai akselerasi program-program pembangunan yang telah disusun, maka ditetapkan 5 kebijakan strategis atau *Best Practice* Kutai Timur yaitu :

1. Alokasi anggaran pendidikan 20% dari APBD;
2. Pembangunan ekonomi kerakyatan melalui *Grand Startegy* Gerakan Daerah Pembangunan Agribisnis (Gerdabangagri);
3. Kutai Timur sebagai *Island of Integrity*;

4. Pelayanan publik melalui *One Roof Service*, dan
5. Membangun forum MSH-CSR (*Multi Stakeholders Corporate Social Responsibility*).

Poin ketiga yakni “Kutai Timur sebagai *Island of Integrity*”. Penjabaran selanjutnya menjelaskan bahwa untuk mewujudkan Kutai Timur sebagai *Island of Integrity* yaitu dengan melakukan reformasi birokrasi pemerintahan dalam rangka membangun tata pemerintahan yang baik, bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme). Dapat diartikan bahwa Kabupaten Kutai Timur telah berkomitmen untuk melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dalam rangka pembangunan daerahnya.

Setiap instansi di Pemerintah Kabupaten Kutai Timur wajib menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur dituntut untuk mengedepankan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur terdapat enam produk perizinan, diantaranya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK), Tanda Datar Usaha Pariwisata (TDUP), dan perizinan penanaman modal (kliksangatta.com). Berdasarkan Penelitian Komite Pengawas Pembangunan Otonomi Daerah

(KPPOD) diatas bahwa masalah perizinan yang belum efisien karena izin tersebar dan diurus terpisah di berbagai instansi. Hal tersebut terjadi pada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur, dimana baru terdapat 6 jenis perizinan yang masuk yang seharusnya terdapat 93 jenis perizinan yang terdapat pada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.

Kabupaten Kutai Timur juga merupakan salah satu pemekaran dari Kabupaten Kutai yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang 47 Tahun 1999 tentang pemekaran wilayah provinsi dan kabupaten yang diresmikan oleh Kementerian Dalam Negeri pada tahun 1999 (www.kutaitimurkab.go.id). Dengan demikian, Kabupaten Kutai Timur dapat disebut Kabupaten yang cukup baru. Perkembangan di Kabupaten Kutai Timur dapat dikatakan cukup pesat, dapat dilihat dari jumlah penduduk yang terus bertambah, maupun perekonomian yang meningkat. Dengan kondisi yang seperti ini menandakan bahwa Kabupaten Kutai Timur memiliki daya tarik yang sangat kuat bagi pendatang terutama alasan ekonomi (bappeda.kutaitimur.go.id).

Dengan meningkatnya jumlah penduduk tersebut, akan munculnya pembangunan, dan usaha kecil maupun menengah yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha dalam rangka meningkatkan pendapatan. Dengan demikian akan membutuhkan suatu perizinan agar mendapatkan kepastian hukum maupun kepastian hak. Berikut adalah tabel mengenai jumlah perizinan dari tahun 2012-2017 yaitu :

Tabel 1. Jumlah Perizinan di Dinas PMPTSP Kab. Kutai Timur

Tahun	Jumlah Perizinan
2012	3.646
2013	3.704
2014	3.496
2015	3.326
2016	2.761
2017	2.478

Sumber : Diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengalami penurunan setiap tahunnya pada jumlah perizinan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh pihak masyarakat yang masih belum mengetahui pentingnya perizinan untuk mendapatkan kepastian hukum dan kurang berpartisipasi serta kurangnya sosialisasi dari pihak dinas kepada masyarakat. Sehingga hubungan pelayanan dengan partisipasi dan kepastian hukum yaitu suatu pelayanan merupakan hasil dari partisipasi antar aparat, kemudian terdapat pula partisipasi dari masyarakat guna menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Kemudian suatu pelayanan yang dikeluarkan harus berlandaskan peraturan maupun perundang-undangan yang sesuai.

Penjelasan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat tema terkait pelayanan terpadu. Sehingga penulis memiliki ketertarikan untuk menjelaskan tentang pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum. Penulis berniat untuk mengangkat judul “**Analisis Pelayanan Terpadu dalam Perspektif Partisipasi dan Ketentuan Hukum (Studi pada Dinas**

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur)”. Timur)”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan sistem Pelayanan Terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Kabupaten Kutai Timur ?
2. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan sistem Pelayanan Terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Kabupaten Kutai Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pelaksanaan Pelayanan Terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Kabupaten Kutai Timur.
2. Mengetahui hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Kabupaten Kutai Timur.

D. Kontribusi Penelitian

1. Akademis

- a. Menambah wawasan dan memperdalam wawasan tentang pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan ketentuan hukum studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Timur.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan agar bisa menjadi acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal, atas pelayanan perizinan investasi yang telah dilakukan dan hambatan-hambatan yang terjadi selama pelayanan perizinan investasi kepada investor.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan disajikan ke dalam lima pokok bahasan yang semuanya merupakan satu kesatuan, diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pembahasan pada bab ini akan menunjukkan tentang (1) Pelayanan Publik, (2) Perizinan, (3) *Good Governance*.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian termasuk didalamnya jenis penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini peneliti menjelaskan tentang penyajian data. Untuk memperjelas hal ini maka dalam pembahasan mencantumkan tentang pelayanan terpadu oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum, indikator-indikator partisipasi dan kepastian hukum, dan faktor penghambat pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum. Kemudian di akhir pembahasan bab ini peneliti menunjukkan analisis data dan intervensi hasil temuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Menyajikan mengenai kesimpulan dan saran terhadap penelitian yang dilakukan. Kesimpulan sebagai keseluruhan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Sedangkan saran merupakan pendapat ilmiah tambahan dari penulis untuk melengkapi penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat menjadi karya penelitian yang bermanfaat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan untuk menyejahterahkan masyarakat. Menurut Adrian Sutedi (2010:2-3), pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Menurut Albercht yang dikutip oleh Sedarmayanti (2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya, menurut Moenir (2016:16) dalam bukunya berpendapat bahwa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia

berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Mengenai karakteristik tentang pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi atau konsumen dari pelayanan publik dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Sedangkan menurut Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Kemudian Sedarmayanti (2013:245) dalam bukunya mengemukakan beberapa harapan pemberian pelayanan umum :

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
- b. Mendapat pelayanan yang wajar.
- c. Mendapat perlakuan sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah sesuai dengan haknya. Dalam perkembangannya timbul adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta perlakuan yang berbeda, sehingga menimbulkan diskriminasi pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, manajemen pelayanan perlu pula mendapat pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya tempat pengaduan keluhan masyarakat, serta tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

2. Jenis-jenis pelayanan publik

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi empat kelompok, menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:141) yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.
- d. Pelayanan regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam buku SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas pemerintahan.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

Menurut Moenir (2002:190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu :

- a. **Pelayanan dengan lisan**, pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Untuk layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:
 - 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - 4) Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- b. **Pelayanan melalui tulisan**, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang

c. sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 2) Pelayanan berupa reaksi tertulis, atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain-lain.

d. **Pelayanan berbentuk perbuatan**, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat penulis simpulkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik berbeda-beda dari setiap ahli, namun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berbentuk tidak tertulis, tertulis, dan perbuatan. Kemudian, setiap jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada publik akan disesuaikan dengan jenis pelayanan dengan hasil yang dibutuhkan oleh publik.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayan publik adalah suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:

63/KEP/M.PAN/7/2003 di dalam standar pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan sebagai acuan dan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima pelayanan, yakni meliputi:

- a. **Konsensus**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.
- b. **Sederhana**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.
- c. **Konkrit**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
- d. **Mudah diukur**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis.
- e. **Terbuka**, artinya standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.
- f. **Terjangkau**, artinya standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan.

- g. **Dapat dipertanggungjawabkan**, artinya hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- h. **Mempunyai batas waktu pencapaian**, artinya standar pelayanan dapat memberikan ketetapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.
- i. **Berkesinambungan**, artinya standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus-menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Jenis pelayanan**, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- b. **Dasar hukum pelayanan**, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- c. **Persyaratan pelayanan**, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- d. **Prosedur pelayanan**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- e. **Waktu penyelesaian pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- f. **Biaya pelayanan**, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
- g. **Produk pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- h. **Sarana dan prasarana**, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
- i. **Mekanisme penanganan pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain komponen tersebut diatas, dalam penyusunan standar pelayanan perlu memperhatikan faktor pendukung antara lain:

- a. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.
- b. **Mekanisme pengawasan**, yaitu tata cara pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Standar pelayanan menurut Kasmir (2005:18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
 - b. Percaya diri
 - c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
 - d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
 - e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
 - f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
 - g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
 - h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
 - i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
 - j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.
- Semua dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, pegawai, atau petugas, terutama bagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Dari penjelasan diatas, penulis dapat menyimpulkan, bahwa standar pelayanan publik diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan publik yang telah dibuat, diharapkan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Indikator kualitas pelayanan publik merupakan komponen yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry yang dikutip Hardiansyah (2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya yaitu:
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya yaitu:
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiviness* (ketanggapan), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Indikatornya yaitu:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Emphaty* (Empati), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya yaitu:

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah

- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Adapun dimensi penilaian indikator dan atribut model SERVQUAL menurut Tjiptono dan Gregorius (2012:232), yakni sebagai berikut:

Tabel 1. Dimensi dan Atribut/Indikator Model SERVQUAL

No.	Dimensi	Atribut/Indikator
1	Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Peralatan modern • Fasilitas yang berdaya tarik visual • Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional • Materi-materi yang berkaitan dengan layanan yang berdaya Tarik • Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
2	Handal	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan • Menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali • Menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan • Menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah
3	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> • Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa • Layanan segera/cepat bagi pelanggan • Kesiapan untuk membantu pelanggan • Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
4	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan • Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi • Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan • Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
5	Empati	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan pelanggan

		<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan • Waktu beroperasi (jam kerja) yang nyaman
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Diadaptasi dari *Service, Quality and Satisfaction* (2012:232-233)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa evaluasi kualitas pelayanan dapat dianalisis dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci beserta indikator/atributnya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan model SERVQUAL dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan persepsi pelayanan yang diterima masyarakat.

Dari beberapa penjelasan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari perilaku dan fasilitas internal yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat, sehingga perlu diperhatikan kenyamanan dan keamanan, ketepatan waktu, serta kemudahan akses pelanggan dalam melakukan permohonan pelayanan.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam sebuah pelayanan publik harus memiliki prinsip-prinsip yang dibuat untuk mencapai sebuah pelayanan yang sesuai dengan target yang telah ditentukan. Menurut Ibrahim (2008:27) terdapat enam prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. Persamaan keuntungan dan logika usaha, artinya pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.

- b. Kewenangan dalam pengambilan keputusan, artinya pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
- c. Fokus perorganisasian, artinya organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.
- d. Kontrol/pengawasan, artinya pemimpin dan pengawas harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.
- e. Sistem penghargaan/ ganjaran, artinya wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran.
- f. Fokus pengukuran, artinya kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Sedangkan, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan

pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian hukum, yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, dan tempat sampah.

Dari uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik harus dibuat oleh setiap instansi karena dengan prinsip tersebut akan terciptanya kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, selain kesediaan aparatur, perangkat seperti fasilitas pendukung dapat disediakan dengan baik, aman dan nyaman.

6. Prosedur Pelayanan Publik

Prosedur pelayanan publik merupakan suatu aturan atau suatu tahap yang dibuat dan harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut Wijana (2002:27) prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan terdapat langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik, empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, yaitu tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan

permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.

- b. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

Prosedur pelayanan publik merupakan satu hal yang dibuat untuk memberikan tahapan yang harus dilakukan oleh pelanggan dalam memberikan permohonan. Dari penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pembuatan prosedur harus jelas, tidak berbelit-belit serta dapat dipahami dengan mudah oleh pengaju permohonan dan juga pemohon dapat memberikan kritik dan saran atas pelayanan yang dirasakan di setiap tahapannya, agar adanya perbaikan terus-menerus untuk kenyamanan saat melakukan permohonan.

7. Hambatan Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam pelaksanaannya akan menemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan tersebut. Menurut Zeithmal yang dikutip Kurniawan (2005:4), yang menyatakan bahwa terdapat empat jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya yang diharapkan masyarakat.
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- c. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Menurut Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai, antara lain yaitu:

- a. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan semestinya.
- c. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.
- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Hambatan dalam pelayanan publik merupakan kendala yang terdapat dalam melakukan suatu proses pelayanan akibat beberapa hal yang tidak sesuai dengan harapan dari suatu pelayanan. Hambatan tersebut bisa berasal dari pemohon pelayanan maupun dari pemberi pelayanan.

B. Perizinan

1. Pengertian Perizinan

Perizinan merupakan suatu persetujuan yang diberikan kepada pemohon, perizinan juga mengandung arti umum dan arti khusus. Menurut N.M.Spelt dan J.B.J.M.Ten Berge yang dikutip Sri Pudyatmoko (2009:7),

menyatakan bahwa secara umum izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan (izin dalam arti sempit). Pada umumnya sistem izin menurut Sri Pudyatmoko (2009:17-18) terdiri dari :

- a. Larangan.
- b. Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
- c. Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Terdapat istilah lain yang memiliki kesejajaran dengan izin menurut HR Ridwan (2006:196-197) yaitu:

- a. **Dispensasi** adalah keputusan administrasi negara yang membebaskan suatu perbuatan dari kekuasaan peraturan yang menolak perbuatan tersebut. Sehingga suatu peraturan undang-undang menjadi tidak berlaku bagi sesuatu yang istimewa (*relaxation legis*).
- b. **Lisensi** adalah suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu perusahaan. Lisensi digunakan untuk menyatakan suatu izin yang memperkenankan seseorang untuk menjalankan suatu perusahaan dengan izin khusus atau istimewa.
- c. **Konsesi** merupakan suatu izin berhubungan dengan pekerjaan yang besar di mana kepentingan umum terlibat erat sekali sehingga sebenarnya pekerjaan itu menjadi tugas pemerintah, tetapi pemerintah

diberikan hak penyelenggaraannya kepada *konsesionaris* (pemegang izin) yang bukan pejabat pemerintah. Bentuknya bisa berupa kontraktual atau kombinasi antara lisensi dengan pemberian status tertentu dengan hak dan kewajiban serta syarat-syarat tertentu.

Sedangkan menurut Van der Pot yang dikutip oleh Sri Pudyatmoko (2009:7), menyatakan bahwa izin merupakan keputusan yang memperkenankan dilakukannya perbuatan yang pada prinsipnya tidak dilarang oleh pembuat peraturan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, penulis dapat menyimpulkan dalam izin dapat dipahami bahwa suatu pihak tidak dapat melakukan sesuatu kecuali diizinkan atau diberi izin. Artinya, kemungkinan seseorang atau suatu pihak tertutup kecuali diizinkan oleh pemerintah. Dengan demikian pemerintah mengikatkan perannya dalam kegiatan yang dilakukan oleh orang atau pihak yang bersangkutan.

2. Tujuan dan Fungsi Perizinan

Secara umum, tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan.

a. Tujuan Perizinan

Tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi menurut Adrian Sutedi (2010:200) yaitu:

1) Dari sisi pemerintah

a) Untuk melaksanakan peraturan

Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.

b) Sebagai sumber pendapatan daerah

Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

2) Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

a) Untuk adanya kepastian hukum

b) Untuk adanya kepastian hak

c) Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin.

Sedangkan menurut Sri Pudyatmoko (2009:11), mengenai tujuan perizinan secara umum adalah sebagai berikut:

- 1) Keinginan mengarahkan (mengendalikan) aktivitas-aktivitas tertentu
- 2) Izin mencegah bahaya bagi lingkungan
- 3) Keinginan melindungi objek-objek tertentu
- 4) Izin hendak membagi benda-benda yang sedikit
- 5) Izin memberikan pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas.

Berdasarkan tujuan yang telah dipaparkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa [izin](#) digunakan sebagai alat untuk mempengaruhi para warga masyarakatnya agar menuruti cara yang telah dianjurkan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

b. Fungsi Perizinan

Menurut Adrian Sutedi (2010:193) ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu:

- 1) Fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan, dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga terwujud ketertiban dalam segi kehidupan masyarakat dapat terwujud.

- 2) Fungsi mengatur, dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang diberikan.
- 3) *Budgetering*, perizinan memiliki fungsi keuangan yaitu menjadi sumber pendapatan bagi negara. Pemberian izin kepada masyarakat dilakukan berupa retribusi perizinan, penarikan retribusi perizinan hanya dibenarkan jika ada dasar hukum yaitu undang-undang dan/atau peraturan daerah Adrian Sutedi (2010:199)
- 4) *Reguleren* yaitu perizinan yang memiliki fungsi peraturan yaitu menjadi instrument pengaturan tindakan dan perilaku masyarakat.

3. Sifat Izin

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat atau badan tata usaha negara yang berwenang, dan izin memiliki isi substansi yang bersifat sebagai berikut:

- a. Izin bersifat bebas

Izin bersifat bebas adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kebebasan yang besar dalam memutuskan pemberian izin.

- b. Izin bersifat terikat

Izin bersifat terikat adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundang-undangan mengaturnya. Izin yang bersifat terikat antara lain, yaitu IMB, izin HO, izin usaha industri dan lain-lain.

Perbedaan antara izin yang bersifat bebas dan terikat adalah penting dalam hal apakah izin dapat ditarik kembali atau dicabut atau tidak. Menurut Adrian Sutedi (2008:174) pada dasarnya izin yang merupakan keputusan tata usaha negara yang bebas dapat ditarik kembali atau dicabut, hal ini karena tidak ada persyaratan yang bersifat mengikat bahwa izin tidak dapat ditarik kembali atau dicabut. Pada izin yang bersifat terikat, pembuat undang-undang memformulasikan syarat-syarat izin dapat diberikan dan izin dapat ditarik kembali atau dicabut. Hal yang penting dalam perbedaan diatas adalah dalam hal menentukan kadar luasnya dasar pengujian oleh hakim tata usaha negara apabila izin tersebut sebagai keputusan tata usaha negara apabila digugat.

c. Izin yang bersifat menguntungkan

Izin yang bersifat menguntungkan merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan bagi yang bersangkutan. Menurut Adrian Sutedi (2008:175) izin yang bersifat menguntungkan isi nyata keputusan yang memberikan anugerah kepada yang bersangkutan

dalam arti yang bersangkutan diberikan diberikan hak-hak tertentu atau pemenuhan tuntunan yang tidak akan ada tanpa keputusan tersebut.

4) Izin yang bersifat memberatkan

Menurut Adrian Sutedi (2008:175) yaitu izin yang bersifat memberatkan merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang berkaitan kepadanya. Di samping itu, izin yang bersifat memberatkan juga merupakan izin yang memberi beban kepada orang lain atau masyarakat sekitarnya.

4. Prosedur Pemberian Izin

a. Proses dan prosedur perizinan

Proses penyelesaian perizinan merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas. Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin serta pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan

persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Inti dari regulasi dan deregulasi adalah tata cara prosedur perizinan adalah tata cara dan prosedur perizinan. Isi regulasi dan deregulasi harus memenuhi nilai : sederhana, jelas, tidak melibatkan banyak pihak, meminimalkan kontak fisik antarpihak yang melayani dan dilayani, memiliki prosedur operasional standar, dan wajib dikomunikasikan secara luas.

b. Persyaratan

Hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin yang dimohonkan, yang berupa dokumen dan kelengkapan atau surat-surat. Menurut Soehino yang dikutip oleh Adrian Sutedi (2011:187), syarat-syarat dalam izin bersifat konstitutif dan kondisional.

- 1) Konstitutif yaitu ditentukan suatu perbuatan tertentu yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu dalam pemberian izin ditentukan suatu perbuatan konkret yang bila tidak dipenuhi dapat dikenai sanksi.
- 2) Kondisional artinya penilaian tersebut baru ada dan dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang diisyaratkan terjadi.

c. Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin harus ditentukan oleh instansi yang bersangkutan.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan

sampai dengan penyelesaian pelayanan. Dengan demikian regulasi dan deregulasi harus memenuhi kriteria:

- 1) Disebutkan dengan jelas
- 2) Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin
- 3) Diinformasikan secara luas bersama-sama dengan prosedur dan persyaratan.

d. Biaya Perizinan

Tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian izin, dimana pembiayaan menjadi hal mendasar dari pengurusan perizinan.

Oleh karena itu harus memenuhi syarat-syarat:

- 1) Disebutkan dengan jelas
- 2) Mengikuti standar nasional
- 3) Tidak ada pengenaan biaya lebih dari sekali untuk setiap objek tertentu
- 4) Perhitungan berdasar pada tingkat *real cost*
- 5) Besarnya biaya diinformasikan secara luas.

C. Good Governance

1. Pengertian Good Governance

Terselenggaranya pemerintah yang baik, bersih, dan berwibawa menjadi cita-cita dan harapan setiap bangsa. Beberapa pengertian *good governance* sebagai berikut, menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara)

dalam Sedarmayanti (2003:6) mengemukakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua arti:

- a. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
- b. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Secara umum, *governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *private sectors* (sektor swasta/ dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Oleh sebab itu, *good governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders* terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (*World Conference on Governance, UNDP, 1999* dalam Sedarmayanti, 2007: 2).

Berbagai pendapat yang dikemukakan para ahli dalam memahami arti *good governance*, Salah satunya menurut Robert Charlick yang dikutip oleh Pandji Santosa (2008:130) mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan

peraturan dan/atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Sedangkan OECD dan *World Bank* yang dikutip oleh Sedarmayanti (2009: 273) mengartikan *good govenance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menjalankan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa *good governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik, yang melibatkan sektor swasta dan masyarakat, *good governance* juga merupakan pengelolaan segala macam urusan publik secara efisien dan efektif dan juga menganut prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan lain-lain

2. Prinsip-Prinsip Good Governance

Hal terpenting dalam memahami pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah memahami prinsip-prinsip yang terdapat di dalamnya. Menurut *United Nation Development Program (UNDP)* prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sebagai berikut:

- a. Partisipasi

Setiap orang atau warga negara memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.

b. Kepastian Hukum (*Rule Of Law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan dan dapat ditegakkan serta dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan hak asasi manusia.

c. Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebasoleh mereka yang membutuhkannya dan harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

d. Tanggung Jawab (*Responsiveness*)

Setiap instuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik, maka kinerja organisasi tersebut akan semakin baik. Responsivitas yang sangat rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan

kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

e. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

f. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g. Efektivitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia.

h. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan (*Decision Maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*).

i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan warga negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

- f. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2004:7) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas : Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.
- 2) Transparansi : Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
- 3) Keterbukaan : Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- 4) Aturan Hukum : Pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan membatasi hanya pada dua unsur utama *good governance* yaitu partisipasi dan ketentuan hukum sebagai tolak ukur dalam penelitian ini.

a. Partisipasi

1) Pengertian Partisipasi

Partisipasi merupakan prinsip mendasar dari *good governance*. Menurut Made Pidarta yang dikutip oleh Siti Irene Astuti D. (2009:31-32), partisipasi adalah melibatkan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan dapat berupa keterlibatan mental dan emosi serta fisik dalam menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya (berinisiatif) dalam segala yang dilaksanakan serta mendukung pencapaian tujuan dan tanggungjawab atas segala keterlibatan. Menurut H.A.R Tilaar (2009:287) mengungkapkan partisipasi adalah sebagai wujud dari keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses desentralisasi dimana diupayakan antara lain perlunya perencanaan dari bawah (*bottom up*) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam proses perencanaan dan pembangunan masyarakatnya.

Berdasarkan pengertian partisipasi diatas, dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan melibatkan seseorang atau beberapa orang (masyarakat) untuk berkontribusi dalam suatu kegiatan untuk mendukung perencanaan dan pencapaian tujuan.

2) Tingkatan Partisipasi

Masyarakat dalam berpartisipasi dapat dibedakan menjadi beberapa tingkatan. Menurut pernyataan Sherry R Arnstein yang dikutip oleh Sigit Wijaksono (2013:27), terdapat 8 tingkat partisipasi masyarakat dengan berdasarkan kekuasaan yang diberikan kepada masyarakat. Tingkat partisipasi dari tertinggi ke terendah adalah sebagai berikut:

- a) *Citizen control*, masyarakat dapat berpartisipasi di dalam dan mengendalikan seluruh proses pengambilan keputusan. Pada tingkatan ini masyarakat memiliki kekuatan untuk mengatur program atau kelembagaan yang berkaitan dengan kepentingannya. Masyarakat mempunyai wewenang dan dapat mengadakan negosiasi dengan pihak-pihak luar yang hendak melakukan perubahan. Usaha bersama warga ini langsung berhubungan dengan sumber dana untuk memperoleh bantuan tanpa melalui pihak ketiga.
- b) *Delegated power*, pada tingkatan ini masyarakat diberi limpahan kewenangan untuk membuat keputusan pada rencana tertentu. Untuk menyelesaikan permasalahan, pemerintah harus mengadakan negosiasi dengan masyarakat tidak dengan tekanan dari atas, dimungkinkan masyarakat mempunyai tingkat kendali atas keputusan pemerintah.

- c) *Partnership*, masyarakat berhak berunding dengan pengambil keputusan atau pemerintah, atas kesepakatan bersama kekuasaan dibagi antara masyarakat dengan pemerintah. Untuk itu, diambil kesepakatan saling membagi tanggung jawab dalam perencanaan, pengendalian keputusan, penyusunan kebijakan serta pemecahan masalah yang dihadapi.
- d) *Placation*, pemegang kekuasaan (pemerintah) perlu menunjuk sejumlah orang dari bagian masyarakat yang dipengaruhi untuk menjadi anggota suatu badan publik, dimana mereka mempunyai akses tertentu pada proses pengambilan keputusan, walaupun dalam pelaksanaannya usulan masyarakat tetap diperhatikan, karena kedudukan relative rendah dan jumlahnya lebih sedikit dibandingkan anggota dari pemerintah maka tidak mampu mengambil keputusan.
- e) *Consultation*, masyarakat tidak hanya diberitahu tetapi juga diundang untuk berbagi pendapat, meskipun tidak ada jaminan bahwa pendapat yang dikemukakan akan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Metode yang sering digunakan adalah survei tentang arah pikiran masyarakat atau pertemuan lingkungan masyarakat dan *public hearing* atau dengar pendapat dengan masyarakat.

- f) *Informing*, pemegang kekuasaan hanya memberikan informasi kepada masyarakat terkait proposal kegiatan, masyarakat tidak diberdayakan untuk mempengaruhi hasil. Informasi dapat berupa hak, tanggung jawab dan berbagai pilihan, tetapi tidak ada umpan balik atau kekuatan untuk negosiasi dari masyarakat. Informasi diberikan pada tahapan akhir perencanaan dan masyarakat hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi rencana yang telah disusun.
- g) *Therapy*, pemegang kekuasaan memberikan alasan proposal dengan berpura-pura melibatkan masyarakat, meskipun terlibat dalam kegiatan, tujuannya lebih pada mengubah pola pikir masyarakat daripada mendapatkan masukan dari masyarakat itu sendiri.
- h) *Manipulation*, merupakan tingkatan partisipasi yang paling rendah, dimana masyarakat hanya dipakai namanya saja. Kegiatan untuk melakukan manipulasi informasi untuk memperoleh dukungan publik dan menjanjikan keadaan yang lebih baik meskipun tidak akan pernah terjadi.

3) Indikator Partisipasi

Partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan itu sendiri, sehingga seluruh lapisan masyarakat akan memperoleh hak dan kekuatan yang sama untuk menuntut atau

mendapatkan bagian yang adil dari manfaat pembangunan. Menurut Loina Lalolo (2003:21), indikator partisipasi yaitu :

- a) Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat.
- b) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif, jelas arahnya dan dapat dikontrol, bersifat terbuka dan inklusif, harus ditempatkan sebagai mimbar masyarakat mengekspresikan keinginannya.
- c) Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.
- d) Fokus pemerintahan adalah pada memberikan arah dan mengundang orang lain untuk berpartisipasi.
- e) Visi dan pengembangan berdasarkan pada konsensus antara pemerintah dan masyarakat.
- f) Akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.

b. Kepastian Hukum

1) Pengertian Kepastian Hukum

Kepastian merupakan suatu keadaan atau perihal yang pasti, ketentuan atau ketetapan. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Menurut Kansil, dkk (2009:385) kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti

karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multi tafsir) dan logis. Jelas dalam artian kepastian hukum menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif.

Menurut Gustav Radbruch yang dikutip oleh Dominikus Rato (2010:59), hukum harus mengandung 3 (tiga) nilai identitas, yaitu :

- a) Asas kepastian hukum (*rechtmatigheid*), asas ini meninjau dari sudut yuridis
- b) Asas keadilan hukum (*gerechtigheid*), asas ini meninjau dari sudut filosofis, dimana keadilan adalah kesamaan hak untuk semua orang di depan pengadilan
- c) Asas kemanfaatan hukum (*zwechmatigheid* atau *doelmatigheid* atau *utility*)

Tujuan hukum yang mendekati realistik adalah kepastian hukum dan kemanfaatan hukum. Kaum positivisme lebih menekankan pada kepastian hukum, sedangkan kaum fungsionalis mengutamakan pada kemanfaatan hukum, dan dapat dikemukakan bahwa “*summum ius, summa injuria, summa lex, summa crux*” yang artinya adalah hukum yang keras dapat melukai, kecuali keadilan yang dapat menolongnya,

dengan demikian keadilan bukan merupakan tujuan hukum satu-satunya akan tetapi tujuan hukum yang paling substantif adalah keadilan.

Menurut Utrecht yang dikutip oleh Riduan Syahrani (1999:23) bahwa kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan. Kedua, yaitu keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu.

2) Indikator Kepastian Hukum

Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum, karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan lebih tertib. Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum. Menurut Fance M. Wantu yang dikutip oleh Arifin Ali Mustofa (2017:36), kepastian hukum dirumuskan sebagai berikut :

- a) Melakukan solusi autotorif yaitu memberikan jalan keluar untuk menciptakan stabilitas yakni memberikan ketertiban dan ketentraman bagi para pihak dan masyarakat.
- b) Efisiensi prosesnya cepat, sederhana, dan biaya ringan.

- c) Sesuai dengan tujuan hukum yaitu Undang-undang yang dijadikan dasar dari putusan untuk memberikan kepastian dalam hukum itu sendiri dan kepastian karena hukum.
- d) Mengandung equality, memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak.

Berdasarkan teori partisipasi dan kepastian hukum tersebut merupakan salah satu karakteristik yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan *good governance* yang berkaitan dengan kontrol dan pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar cara dan penggunaan mencapai hasil yang dikehendaki. Penerapan *good governance* kepada pemerintah merupakan mandat, wewenang, hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Dengan demikian *good governance* adalah membangun pemerintah yang profesional dan mempunyai ilmu dan pengetahuan tersebut menjadi skill dan berlandaskan etika dan moralitas yang tinggi.

3. Tujuan Good Governance

Secara sederhana, *good governance* merujuk kepada pembangunan aturan main dan lingkungan ekonomi dan institusi yang memberikan kebebasan kepada organisasi untuk secara ketat, mengikat, meningkatkan nilai jangka panjang pemilik, memaksimalkan pengembangan SDM, dan juga memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya.

Dengan dibentuknya konteks *governance* maka peran yang diemban pemerintah semakin banyak yang bisa dijalankan. Peran lainnya dimiliki oleh pemerintah selain peran strategi dimasa yang akan datang menurut Eddi Wibowo (2004:21) sebagai berikut :

- a. Menciptakan situasi ekonomi yang kondusif bagi pembangunan manusia berkelanjutan
- b. Melindungi warga negara yang berada dalam posisi lemah dan rentan
- c. Meningkatkan efesiensi dan responsivitas pemerintah
- d. Memberdayakan masyarakat dan melakukan demokratisasi sistem politik
- e. Desentralisasi sistem administrasi
- f. Meningkatkan atau mengurangi kesenjangan antar kelompok kaya dan miskin
- g. Memperkuat integritas sosial dan keragaman budaya
- h. Melindungi lingkungan
- i. Mempromosikan kesejahteraan.

Tanpa memiliki organisasi yang efisien, suatu negara akan sulit untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat. Untuk itulah, *good governance* menjadi sebuah kebutuhan pokok dalam membangun ekonomi nasional.

Tujuan *good governance* menurut Mardiasmo (2009), yaitu:

“untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembentukan negara (pemerintah) yang kuat, pasar yang kompetitif dan masyarakat sipil (*civil society*) yang mandiri”

4. Aktor-aktor Good Governance

Prinsip-prinsip *good governance* tidak akan bermakna ketika tidak ditopang oleh aktor-aktor yang menjadi pendukungnya, yakni negara, masyarakat, dan sektor swasta. Kolaborasi antara ketiganya akan menyempurnakan pelaksanaan konsep *good governance*.

Menurut Idup Suhadi dan Desi Fernanda (2001:27-28), pada praktek pemerintahan terdapat banyak pelaku atau aktor yang dapat diidentifikasi, mencakup individual, organisasi, institusi, dan kelompok-kelompok sosial yang keberadaannya sangat penting bagi terciptanya pemerintahan yang efektif. Secara garis besar dapat dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu :

a. Negara / Pemerintah

Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani (*Civil Society Organization*). Pengertian negara (*state*) atau pemerintahan dalam hal ini secara umum mencakup keseluruhan lembaga politik dan sektor publik. Peranan dan tanggung jawab negara atau pemerintah adalah meliputi penyelenggaraan kekuasaan untuk memerintah, dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik pada level local, nasional, maupun internasional dan global.

b. Sektor Swasta

Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti: industri pengelolaan, perdagangan, perbankan, dan

koperasi termasuk juga sebagai kegiatan informal. Peran swasta sangat penting dalam pola pemerintahan dan pembangunan, karena perannya sebagai sumber peluang untuk meningkatkan produktifitas, penyerapan tenaga kerja, sumber penerimaan, investasi publik, mengembangkan usaha dan pertumbuhan ekonomi.

c. Masyarakat Madani (*civil society*)

Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintahan dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi. Kelembagaan masyarakat sipil tersebut pada umumnya dapat dirasakan oleh masyarakat, melalui kegiatan fasilitasi partisipasi masyarakat melalui mobilisasi.

Aktor-aktor *good governance* menurut Sedarmayanti (2009:280), yaitu:

a. Negara atau Pemerintah

Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan-kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani. Peran pemerintah melalui kebijakan publiknya sangat penting dalam memfasilitasi terjadinya mekanisme pasar yang benar sehingga penyimpangan yang terjadi di dalam pasar dapat dihindari. Negara sebagai salah satu unsur *governance*, di dalamnya termasuk lembaga politik dan lembaga sektor publik.

b. Sektor swasta

Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti: industri pengolahan perdagangan, perbankan, koperasi termasuk kegiatan sektor informal.

c. Masyarakat madani

Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau di tengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

Dari penjelasan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pemerintah bukanlah satu-satunya aktor dalam pengambilan keputusan, masyarakat dan juga pihak swasta pun berkesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.

5. Kendala Mewujudkan Good Governance

Upaya perbaikan sistem birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2009: 310-311) hal tersebut terkait dengan tingginya kompleksitas dalam mencari solusi perbaikan. Demikian pula masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktik KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur negara merupakan cerminan kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan. Banyaknya permasalahan birokrasi tersebut belum sepenuhnya teratasi, baik dari sisi internal maupun eksternal.

Menurut Sedarmayanti (2009: 310-311) dari sisi internal, faktor demokrasi dan desentralisasi telah membawa dampak pada proses pengambilan keputusan kebijakan publik. Dampak tersebut terkait dengan makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik, meningkatnya tuntutan penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas, dan kualitas kinerja publik serta taat hukum. Secara khusus dari sisi internal birokrasi, berbagai permasalahan masih banyak yang dihadapi, antara lain pelanggaran disiplin, penyalahgunaan kewenangan, dan banyaknya praktik KKN. Dari sisi eksternal, faktor globalisasi dan revolusi teknologi informasi (*e-government*) merupakan tantangan tersendiri dalam upaya menciptakan pemerintahan yang bersih, baik, dan berwibawa. Hal tersebut terkait dengan makin meningkatnya ketidakpastian akibat perubahan faktor lingkungan politik, ekonomi, dan sosial yang terjadi dengan cepat.

Selain itu, problem demokrasi dari segi lembaga dan perilaku individu masih muncul. Rakyat masih belum merasa terwakili oleh keberadaan wakilnya di DPR dan DPRD karena partisipasinya hanya pada saat pemilu, setelah itu rakyat ditinggal dalam proses pengambilan kebijakan. Menurut Nugroho yang dikutip oleh Sedarmayanti (2009: 311). Rendahnya partisipasi dalam masyarakat mengurangi tingkat legitimasi pemerintah sehingga munculnya pemerintahan yang kuat ditingkat lokal maupun pusat masih dalam cita-cita.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) pendekatan kualitatif adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Penelitian ini tidak berbentuk menguji teori atau hipotesa melainkan mendeskripsikan dari hasil informasi yang diperoleh secara fakta yang terjadi di lapangan dan variabel yang diteliti. Peneliti mengambil metode penelitian deskriptif karena ingin menggambarkan secara fakta terhadap sistem pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur.

Dasar peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena informasi yang diperoleh berupa olahan data baik dalam bentuk lisan maupun tulisan sehingga dapat memberikan gambaran atau penjelasan yang mendalam tentang implementasi program dari segi prosesnya serta menggambarkan suatu keadaan yang sedang berlangsung

pada saat penelitian yang diamati. Menurut Moleong (2011:11) karakteristik metode pendekatan kualitatif bahwa “data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka”. Data yang diperoleh langsung dari sumbernya tentu akan memudahkan peneliti untuk menganalisa sistem pelayanan terpadu dalam perspektif *good governance* studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Timur. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menganalisa, menginterpretasikan, menggambarkan dan menguraikan data yang sudah diperoleh dalam bentuk kata-kata yang sistematis.

B. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:208). Fokus Penelitian diperlukan untuk membatasi masalah yang akan diteliti. Fokus penelitian akan mempertajam penelitian. Fokus penelitian yang diambil dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan terpadu dalam perspektif prinsip *good governance* ,yaitu :
 - a. Proses partisipasi dalam pelayanan terpadu di Kabupaten Kutai Timur.
 - 1) Indikator partisipasi
 - b. Penerapan perundang-undangan dalam pelayanan terpadu di Kabupaten Kutai Timur.
 - 1) Indikator Kepastian Hukum

2. Faktor penghambat dalam pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan ketentuan hukum.
 - a. Faktor internal
 - 1) Kurangnya sarana dan prasarana
 - 2) Ketepatan waktu pelayanan yang belum optimal
 - 3) Kurangnya arahan pegawai untuk masyarakat agar memberikan kritik dan saran
 - b. Faktor eksternal
 - 1) Dinas-dinas lain belum sepenuhnya menyerahkan pelayanan perizinan ke Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur
 - 2) Masyarakat masih menggunakan jasa orang lain (calo)

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Timur. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena Kabupaten Kutai Timur merupakan kabupaten yang cukup baru dan sedang masa perkembangan dimana akan muncul perizinan untuk mendapatkan hak dan kepastian hukum.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut Marshall yang dikutip oleh Sugiyono (2008:226) menjelaskan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis observasi partisipasi pasif. Menurut Sugiyono (2008:227), partisipasi pasif berarti dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dengan observasi langsung, peneliti melakukan pengamatan untuk mencari data yang nantinya menjadi salah satu sumber data yang kemudian dapat diolah menjadi bahan analisis. Observasi yang dilakukan peneliti berkaitan dengan pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.

2. Wawancara

Menurut Moleong (2007:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas suatu pertanyaan. Wawancara adalah teknik penelitian yang paling sosiologis dari semua teknik-teknik penelitian sosial, karena bentuknya yang berasal dari interaksi verbal

antara peneliti dan responden. Wawancara peneliti lakukan kepada berbagai sumber, diantaranya :

- a. Wawancara dengan Bapak Syardianto Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur, pada tanggal 2 April 2018 pukul 16.10 WITA bertempat di Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.
 - b. Wawancara dengan Bapak Arianto Relax staf *front office* tanggal 2 April 2018 pukul 15.40 WITA bertempat di Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.
 - c. Wawancara dengan Ibu Sulistiana staf *front office* tanggal 2 April 2018 pukul 15.05 WITA bertempat di Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.
 - d. Wawancara dengan Ibu Susilowati staf *front office* tanggal 2 April 2018 pukul 14.20 WITA bertempat di Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.
 - e. Wawancara dengan Bapak Herman masyarakat yang melakukan permohonan perizinan pada tanggal 5 April 2018 pukul 09.30 WITA bertempat di Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.
 - f. Wawancara dengan Bapak Masrianto masyarakat yang melakukan permohonan perizinan pada tanggal 5 April 2018 pukul 13.20 WITA bertempat di Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.
3. Studi dokumentasi

Studi yang digunakan untuk mencari dan memperoleh data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, laporan-laporan berupa foto atau dokumen

elektronik (rekaman), catatan serta dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2008:240) bahwa hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan menjadi lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumen. Peneliti melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan data terkait pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur, serta profil Kabupaten Kutai Timur dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur.

E. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber tersebut diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan objek penelitian meliputi observasi (pengamatan) serta wawancara mendalam dengan orang atau pihak-pihak yang memiliki otoritas maupun yang mampu memberikan informasi secara detail kepada peneliti terkait pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur. Data primer yang peneliti dapatkan yaitu melalui wawancara beberapa orang narasumber antara lain :

- a. Syardianto (Kepala Seksi Pelayanan Perizinan)

- b. Arianto Relax (Staf *Front Office*)
- b. Sulistiana (Staf *Front Office*)
- c. Susilowati (Staf *Front Office*)
- d. Herman (Masyarakat)
- e. Masrianto (Masyarakat)

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari data pendukung, yaitu melalui dokumen-dokumen yang memuat informasi yang bisa mendukung penelitian. Adapun sumber data sekunder atau pendukung penelitian ini di dapat dari dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip, rekaman media massa serta sumber lainnya. Data sekunder peneliti dalam penelitian ini yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dikembangkan menjadi beberapa indikator yang digunakan untuk mengambil data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara, instrumen ini diperlukan agar selama kegiatan pengumpulan data, peneliti mendapatkan data dari narasumber yang

relevan, akurat, dan tidak melenceng dari tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

2. Pedoman observasi, instrumen ini dibutuhkan karena peneliti harus mengamati langsung bagaimana proses pelaksanaan pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan ketentuan hukum.
3. Dokumentasi, instrumen ini dibutuhkan sebagai alat bantu kegiatan wawancara agar pelaksanaan wawancara bisa berjalan dengan baik, selain itu dokumentasi juga bermanfaat sebagai alat pendukung dalam kegiatan pengumpulan data.

G. Analisis Data

Analisis data sangat penting karena dengan melakukan analisis data, maka data dapat digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu analisa data non angka dan hanya penjelasan serta penelitian terhadap permasalahan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi telah diklasifikasi melalui proses pengelompokkan, menyeleksi bagian yang tidak perlu sehingga mempermudah dalam menarik kesimpulan.

Sesuai dengan jenis penelitian yang peneliti ambil, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Dalam analisis penelitian ini, peneliti menggunakan teknis analisis dari Miles Huberman, dan Saldana (2014) yang dapat dilihat pada uraian di bawah ini :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid. Pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur, observasi ke lapangan dan dokumentasi.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris lainnya.

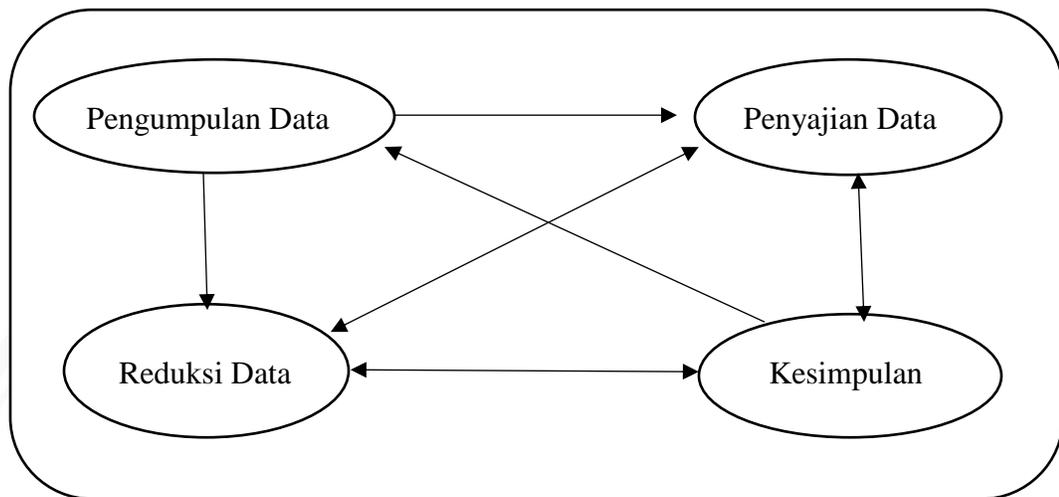
3. Penyajian Data

Penyajian data yaitu berisi sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dengan melihat penyajian data, kita dapat memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

4. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi

Alur terakhir dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif menginterpretasikan hal-hal apa yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kasual, dan proporsi. kesimpulan-kesimpulan mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-

kumpulan catatan lapangan pengodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.



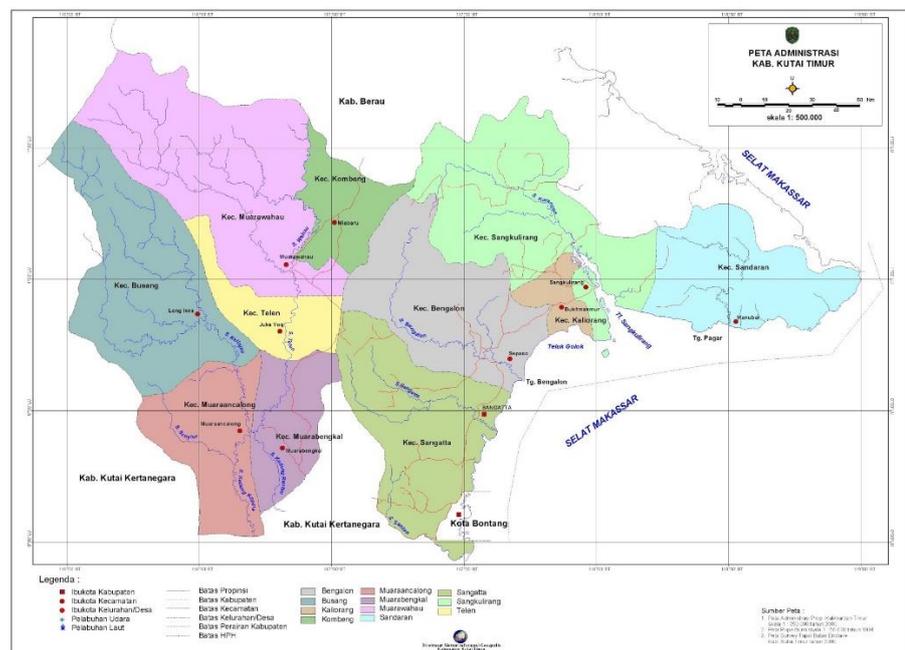
Gambar 1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber : Miles, Huberman dan Saldana, 2014

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Kabupaten Kutai Timur



Gambar 1. Peta Kabupaten Kutai Timur

Kabupaten Kutai Timur dengan luas wilayah 35.747,50 km² atau 17% dari total luas Provinsi Kalimantan Timur, terletak antara 115⁰56'26" - 118⁰58'19" Bujur Timur serta diantara 1⁰52'39" Lintang Utara dan 0⁰02'10" Lintang Selatan. Kabupaten Kutai Timur merupakan salah satu wilayah hasil pemekaran dari Kabupaten Kutai yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 47 Tahun 1999, tentang pemekaran wilayah provinsi dan kabupaten yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 28

Oktober 1999. Saat ini di Kabupaten Kutai Timur terdapat 18 kecamatan dan 139 desa serta 2 kelurahan. Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Kutai Timur yaitu Kecamatan Sangatta (ibu kota Kabupaten), Kecamatan Muara Bengkal, Kecamatan Muara Ancalong, Kecamatan Muara Wahau, Telen, Sandaran, Busang, Kaliorang, Kongbeng, Bengalon, Rantau Pulung, Sangatta Selatan, Teluk Pandan, Karangan, Kaubun, Batu Ampar dan Long Masengat.

Batas-batas dan posisi wilayah Kabupaten Kutai Timur merupakan Kabupaten yang menghubungkan beberapa daerah Kabupaten/Kota di Kalimantan Timur, yaitu antara wilayah utara (Kabupaten Berau dan Bulungan) serta wilayah tengah (Kota Bontang dan Kabupaten Kutai Kartanegara). Wilayah Kabupaten Kutai Timur terdiri dari daratan dan perairan, untuk wilayah daratan tidak terlepas dari gugusan gunung/pegunungan yang jumlahnya 8 gunung dan yang tertinggi gunung Menyapa dengan ketinggian mencapai 2000 m. Wilayah perairan berupa laut/pantai, sungai dan danau, untuk sungai terdapat di seluruh kecamatan namun yang terpanjang sungai Kedang Kepala terletak di Kecamatan Muara Wahau dengan panjang 319 km, hal ini berbeda dengan danau yang hanya terdapat di Kecamatan Muara Bengkal yaitu danau Ngayau.

Wilayah Kabupaten Kutai Timur seluas 35.747 km² atau 3.429.260 Ha merupakan 17% dari luas wilayah Propinsi Kalimantan Timur dengan batas wilayah sebagai berikut :

Tabel 1. Batas-Batas Wilayah Kabupaten Kutai Timur

1.	Sebelah Utara	:	Berbatasan dengan Kecamatan Talisayan dan Kecamatan Kelay (Kabupaten Berau)
2.	Sebelah Selatan	:	Berbatasan dengan Kecamatan Bontang Utara dan Kecamatan Marangkayu (Kabupaten Kutai Kertanegara)
3.	Sebelah Timur	:	Berbatasan dengan Selat Makassar dan Laut Sulawesi
4.	Sebelah Barat	:	Berbatasan dengan Kecamatan Kembang Janggut dan Kecamatan Tabang (Kabupaten Kutai Kertanegara).

Kabupaten Kutai Timur memiliki berbagai keunggulan, dalam perut bumi di Kabupaten Kutai Timur sekitar 45.100,30 km² terkandung miliaran ton batu bara serta miliaran kaki kubik minyak dan gas bumi, sumur. Potensi hutan menghampar di areal sekitar 2,78 juta hektar, sedangkan tanah yang cocok dan berpotensi untuk lahan perkebunan dan pertanian dengan jenis tanaman keras dan hortikultural mencapai 1,3 juta hektar. Selain itu Kabupaten Kutai Timur memiliki hasil tambang batu bara yang prima, dan juga memiliki kekayaan alam dan keanekaragaman hayati serta budaya dan keindahan alam yang menarik untuk berwisata.

2. Gambaran umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kutai Timur

Penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007, penanaman modal dalam negeri dapat dilakukan dalam bentuk usaha yang terbentuk badan hukum dan badan usaha yang tidak berbadan hukum atau usaha perseorangan. Di sisi lain, penanaman modal asing wajib dalam bentuk perseroan terbatas berdasarkan hukum Indonesia. Pemerintah Indonesia menjamin perlakuan yang sama kepada semua penanam modal yang berasal dari negara mana pun yang melakukan kegiatan penanaman modal di Indonesia kecuali negara yang memperoleh hak istimewa lewat perjanjian dengan Indonesia.

Penanaman modal merupakan urusan wajib sesuai dengan tugas dan fungsi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal daerah Kabupaten Kutai Timur dan sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah melalui DPMPTSP mempunyai peranan yang semakin penting dalam memengaruhi kinerja perekonomian daerah. Iklim usaha yang kondusif merupakan salah satu prasyarat terselenggaranya kegiatan perekonomian yang dinamis. Regulasi yang diciptakan oleh pemerintah daerah dapat mendorong penciptaan iklim usaha yang kondusif. Kabupaten Kutai

Timor dengan berbagai potensi sumberdaya yang berlimpah merupakan faktor utama sebagai kekuatan pendorong untuk melakukan percepatan pembangunan ekonomi riil masyarakat sebagai salah satu indikator keberhasilan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah daerah. Untuk memaksimalkan pemanfaatan potensi tersebut pemerintah daerah diperlukan strategis untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui kegiatan menarik investasi ke dalam daerah, baik sektor yang bersumber dari dalam negeri seperti PMDN dan Non PMA/PMDN maupun dari luar negeri dalam rangka Penanaman Modal Asing (PMA). Karena investasi merupakan salah satu variabel yang sangat penting dalam perekonomian suatu Negara/Daerah. Melalui kegiatan investasi produktivitas industri akan bertambah dengan menghasilkan peningkatan nilai tambah lebih besar yang diperoleh dari proses produksi yang menghasilkan produk barang dan jasa tambahan lapangan kerja dan sebagainya.

Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur merespon positif dan menganggap suatu tantangan yang harus ditangani secara serius pada pasca Otonomi Daerah dengan memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik pada masyarakat dengan mengedepankan aspek demokrasi, keadilan dan pemerataan serta kepastian berusaha sesuai semangat otonomi melalui sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) dengan harapan mampu dan memiliki keunggulan yang kompetitif atau kemudahan dalam memberikan pelayanan perizinan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP Kabupaten Kutai Timur merupakan unsur pendukung tugas Bupati dalam Pelayanan Perizinan dan Penanaman modal daerah yang mempunyai fungsi :

- a) Perumusan kebijakan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
- b) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
- c) Pembinaan dan pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokok untuk pelayanan perizinan dan mendayagunakan potensi daerah agar menjadi kekuatan riil dan potensial ekonomi sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat di daerah. Potensi daerah sebagian besar masih dalam wujud potensial dan bukan dalam wujud efektif yang dapat dimanfaatkan langsung dalam rangka

meningkatkan kemakmuran, kesejahteraan dan pengentasan kemiskinan masyarakat.

Sumber daya aparatur daerah yang mengabdikan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berjumlah 56 orang merupakan salah satu potensi internal (kekuatan) yang cukup signifikan dan dapat difungsikan secara maksimal untuk tugas pokok dan fungsi badan dengan kondisi yaitu Pegawai DPMPTSP sebanyak 109 orang dan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 50 orang, selain itu terdapat tambahan tenaga kerja kontrak daerah (TK2D) dalam mendukung kegiatan pelayanan sebanyak 54 orang dengan golongan dan tingkat pendidikan terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Golongan Pegawai Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur

No.	PANGKAT	GOLONGAN	JUMLAH
1	Pembina Utama Muda	IV/c	1 orang
2	Pembina Tk.I	IV/b	2 orang
3	Pembina	IV/a	4 orang
4	Penata Muda Tk.I	III/d	7 orang
5	Penata	III/c	2 orang
6	Penata Muda Tk.I	III/b	10 orang
7	Penata Muda	III/a	8 orang
8	Pengatur Muda Tk.I	II/d	2 orang
9	Pengatur	II/c	2 orang
10	Pengatur Muda Tk.I	II/b	13 orang
11	Pengatur Muda	II/a	2 orang
		JUMLAH	54 orang
12	Jumlah TK2D	-	55 orang
		TOTAL	109 orang

Tabel 3. Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur

No	PENDIDIKAN TERAKHIR	PNS	TK2D
1	S3	-	-
2	S2	8 orang	1 orang
3	S1	28 orang	13 orang
4	DIPLOMA	1 orang	3 orang
5	SMA/SMK	17 orang	35 orang
	Jumlah	54	55

**a. Dasar hukum pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu mengacu pada dasar hukum yaitu :

- 1) Undang-undang nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- 2) Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3) Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- 4) Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- 5) Peraturan Pemerintah nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 114)
- 6) Peraturan Presiden nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- 7) Peraturan Kepala BKPM RI nomor 13 tahun 2017 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitas Penanaman Modal
- 8) Peraturan Presiden nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Berusaha
- 9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- 10) Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur nomor 10 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur
- 11) Peraturan Bupati Kutai Timur nomor 46 tahun 2015 te6 tahun 2015 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur.

b. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- 1) Visi dan Misi



Gambar 2. Visi dan Misi Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur

Untuk mendukung prioritas pembangunan daerah, program dan kegiatan SKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur di dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, yaitu menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah dibidang penanaman modal, maka visi yang diemban untuk mencapai tujuan pembangunan daerah yaitu **Terwujudnya Kutai Timur sebagai Tujuan Investasi yang Mandiri dalam memberikan Pelayanan Perizinan yang Prima**. Adanya visi tersebut maka diperlukan misi yang mendukung untuk terwujudnya visi yang ditetapkan.

Misi merupakan pernyataan tentang apa saja yang akan dilakukan untuk merealisasikan visi. Misi berisi penggambaran tujuan suatu organisasi dengan jelas dan fokus terhadap sasaran yang ingin

dicapai ke depan. Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi 5 hal yaitu :

- a) Menyelenggarakan promosi dan kerjasama investasi
- b) Mengembangkan sistem informasi penanaman modal secara online dan pelayanan perizinan yang handal
- c) Mewujudkan pelayanan perizinan yang berkualitas
- d) Mewujudkan sinergitas antar perangkat daerah teknis terkait
- e) Memberdayakan potensi sumber daya daerah, sarana dan prasarana untuk meningkatkan daya tarik investasi.

2) Tujuan dan Sasaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tujuan :

- a) Meningkatkan iklim dunia usaha dan *multiplayer effect* kegiatan ekonomi kepada masyarakat dan UMKM.
- b) Agar masyarakat dan dunia usaha memperoleh kemudahan informasi pelayanan administrasi dalam melakukan pengajuan permohonan perizinan dengan proses yang terintegrasi dan terpusat di suatu tempat pelayanan.
- c) Kesederhanaan prosedur perizinan dan terhindar dari prosedur yang berbelit.
- d) Pemangkasan waktu dan biaya proses penyelesaian perizinan.
- e) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat dan dunia usaha.

Sasaran :

- a) Mewujudkan kualitas pelayanan perizinan yang baik untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengurus izin.
- b) Meningkatkan mutu sarana pendukung utama perizinan.
- c) Meningkatkan pemeliharaan penyelamatan dan pelestarian arsip daerah.
- d) Meningkatkan peran serta dunia usaha untuk mengelola potensi SDA dan dapat melakukan diverivikasi usaha.

c. Struktur organisasi

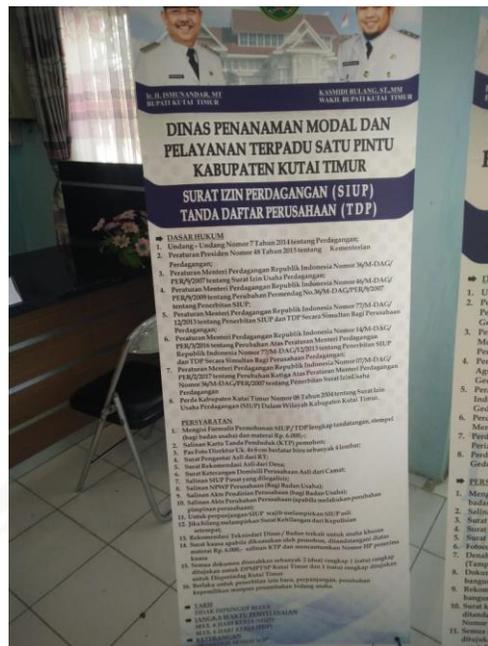
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kutai Timur merupakan unsur pendukung tugas Bupati dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal daerah. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut diatas, susunan organisasi terdiri dari :

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat membawahkan :
 - a) Sub bagian umum dan kepegawaian
 - b) Sub bagian program dan keuangan

- 3) Kepala bidang pengembangan, energi, sumberdaya mineral dan promosi membawahkan :
 - a) Seksi pengembangan Energi dan Sumberdaya mineral
 - b) Seksi pengkajian pengembangan potensi dan perencanaan kebijakan PMD
 - c) Promosi dan pemberdayaan dunia usaha
- 4) Bidang pelayanan perizinan dan non perizinan membawahkan
 - a) Seksi pelayanan perizinan
 - b) Seksi pelayanan perizinan tertentu dan non perizinan
 - c) Seksi pengolahan data, informasi dan fasilitas
- 5) Bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal membawahkan :
 - a) Seksi pemantauan
 - b) Seksi pembinaan penanaman modal
 - c) Seksi penanganan pengaduan dan pengawasan
- 6) Kelompok jabatan fungsional.

d. Jenis perizinan

- 1) Surat Izin Perdagangan (SIUP)
- 2) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)



Gambar 3. Dasar Hukum dan Persyaratan SIUP TDP

Dasar hukum Surat Izin Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yaitu :

- a) Undang-undang nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan
- b) Peraturan Presiden nomor 48 tahun 2015 tentang Kementerian Perdagangan
- c) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Surat Izin Perdagangan
- d) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang perubahan Permendag nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang penerbitan SIUP

- e) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 14/M-DAG/12/2013 tentang Penerbitan SIUP dan TDP secara simultan bagi perusahaan perdagangan
- f) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 14/M-DAG/PER/3/2016 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 77/M-DAG/12/2013 tentang penerbitan SIUP dan TDP secara simultan bagi perusahaan perdagangan
- g) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 07/M-DAG/PER/2/2017 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Menteri Perdagangan nomor 36/M-DAG/PER/2007 tentang penerbitan SIUP
- h) Perda Kabupaten Kutai Timur no 08 tahun 2004 tentang Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dalam wilayah Kabupaten Kutai Timur.

Persyaratan Surat Izin Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan, yaitu :

- a) Mengisi Formulir Permohonan SIUP/TDP lengkap tandatangan, stempel (bagi badan usaha) dan materai Rp.6000,-
- b) Salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon
- c) Pas foto Direktur Uk. 4x6 cm berlatar biru sebanyak 4 lembar

- d) Surat pengantar asli dari RT
- e) Surat rekomendasi asli dari desa
- f) Surat keterangan domisili perusahaan asli dari Camat
- g) Salinan SIUP pusat yang dilegalisir
- h) Salinan NPWP perusahaan (bagi badan usaha)
- i) Salinan akte pendirian perusahaan (bagi badan usaha)
- j) Salinan akte perubahan perusahaan (apabila melakukan perubahan pimpinan perusahaan)
- k) Untuk perpanjangan SIUP wajib melampirkan SIUP asli
- l) Jika hilang melampirkan surat kehilangan dari kepolisian setempat
- m) Rekomendasi teknis dari Dinas/Badan terkait untuk usaha khusus
- n) Surat kuasa apabila dikuasakan oleh pemohon, ditandatangani diatas materai Rp.6000,- salinan KTP dan mencantumkan nomor hp penerima kuasa
- o) Semua dokumen diserahkan sebanyak 2 rangkap, 1 rangkap ditujukan untuk DPMPTSP Kutai Timur dan 1 rangkap ditujukan untuk Disperindag Kutai Timur
- p) Berlaku untuk penerbitan izin baru, perpanjangan, perubahan kepemilikan maupun penambahan bidang usaha.

Tarif :

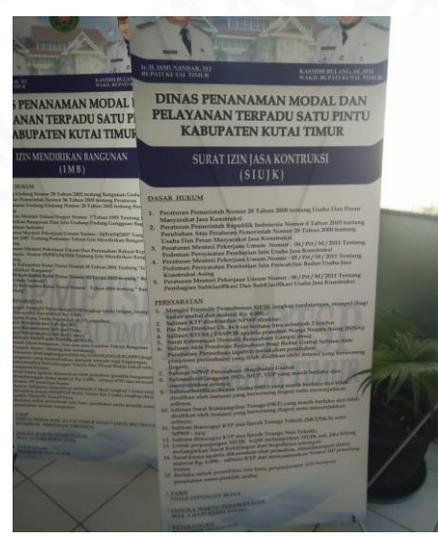
Tidak dipungut biaya

Jangka waktu penyelesaian :

Maksimal 6 hari kerja (SIUP)

Maksimal 6 hari kerja (TDP)

3) Surat Izin Jasa Kontruksi (SIUJK)



Gambar 4. Dasar Hukum dan Persyaratan SIUJK

Dasar Hukum Surat Izin Jasa Konstruksi (SIUJK) yaitu :

- a) Peraturan Pemerintah nomor 28 tahun 2000 tentang usaha dan peran masyarakat jasa konstruksi

- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 4 tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah nomor 28 tahun 2000 tentang usaha dan peran masyarakat jasa konstruksi
- c) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 04/Prt/M/2011 tentang pedoman persyaratan pemberian izin usaha jasa konstruksi
- d) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 05/Prt/M/2011 tentang pedoman persyaratan pemberian izin perwakilan badan usaha jasa konstruksi asing
- e) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 08/Prt/M/2011 tentang pembagian subklasifikasi usaha jasa konstruksi

Persyaratan surat izin jasa konstruksi (SIUJK) yaitu :

- a) Mengisi formulir permohonan SIUJK lengkap tandatangan, stempel (bagi badan usaha) dan materai Rp.6000,-
- b) Salinan KTP direktur dan NPWP direktur
- c) Pas foto direktur uk.4x6 cm berlatar biru sebanyak 2 lembar
- d) Salinan KITAS/PASPOR apabila pemohon warga negara asing
- e) Surat keterangan domisili perusahaan (sampai desa)
- f) Salinan akte pendirian perusahaan (bagi badan usaha) Salinan akte perubahan perusahaan (apabila melakukan perubahan

pimpinan perusahaan) yang telah disahkan oleh instansi yang berwenang (leges)

- g) Salinan NPWP perusahaan (bagi badan usaha)
- h) Salinan izin gangguan (HO), SIUP, TDP yang masih berlaku dan menunjukkan aslinya
- i) Salinan sertifikasi Badan Usaha (SBU) yang masih berlaku dan telah disahkan oleh instansi yang berwenang (leges) serta menunjukkan aslinya
- j) Salinan surat keterampilan tenaga (SKT) yang masih berlaku dan telah disahkan oleh instansi yang berwenang (leges) serta menunjukkan aslinya
- k) Salinan KTP dan Ijazah Tenaga Teknik (SKT/SKA) serta NPWP
- l) Salinan KTP dan ijazah tenaga non teknik
- m) Untuk perpanjangan SIUJK wajib melampirkan SIUJK asli, jika hilang melampirkan surat kehilangan dari kepolisian setempat
- n) Surat kuasa apabila dikuasakan oleh pemohon, ditandatangani diatas materai Rp.6000,- salinan KTP dan mencantumkan nomor hp penerima kuasa
- o) Berlaku untuk penerbitan izin baru, perpanjangan, perubahan kepemilikan maupun penambahan bidang usaha.

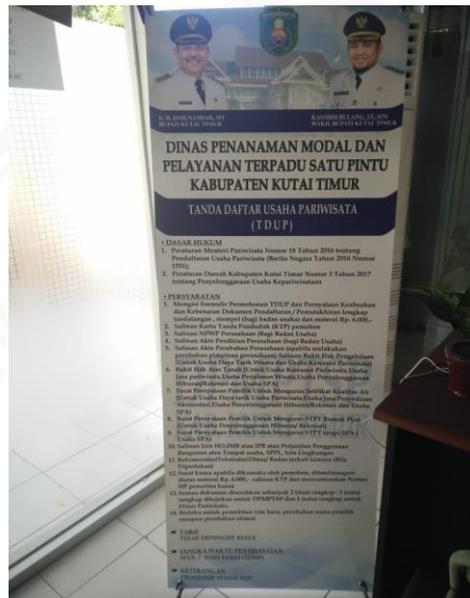
Tarif Surat Izin Jasa Konstruksi yaitu :

Tidak dipungut biaya

Jangka waktu penyelesaian yaitu :

Maksimal 6 hari kerja

4) Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)



Gambar 5. Dasar Hukum dan Persyaratan TDUP

Dasar Hukum Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) yaitu :

- a) Peraturan Menteri Pariwisata nomor 18 tahun 2016 tentang pendaftaran usaha pariwisata (berita negara tahun 2016 nomor 1551)
- b) Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur nomor 3 tahun 2017 tentang penyelenggaraan usaha kepariwisataan

Persyaratan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) yaitu :

- a) Mengisi Formulir Permohonan TDUP dan Pernyataan keabsahan dan kebenaran dokumen pendaftaran/ pemutakhiran lengkap tandatangan, stempel (bagi badan usaha) dan materai Rp.6000,-
- b) Salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon
- c) Salinan NPWP perusahaan (bagi badan usaha)
- d) Salinan akte pendirian perusahaan (bagi badan usaha)
- e) Salinan akte perubahan perusahaan (apabila melakukan perubahan pimpinan perusahaan) Salinan bukti hak pengelolaan (untuk usaha daya tarik wisata dan usaha kawasan pariwisata)
- f) Bukti hak atas tanah (untuk usaha kawasan pariwisata, usaha jasa pariwisata, usaha perjalanan wisata, usaha penyelenggaraan hiburan/ rekreasi dan usaha SPA)
- g) Surat pernyataan pemilik untuk mengurus sertifikat kualitas air (untuk usaha daya tarik usaha pariwisata, usaha jasa penyediaan akomodasi, usaha penyelenggaraan hiburan/rekreasi dan usaha SPA)
- h) Surat pernyataan pemilik untuk mengurus STPT rumah pijat (untuk usaha penyelenggaraan hiburan/rekreasi)
- i) Surat pernyataan pemilik untuk mengurus STPT terapi SPA (usaha SPA)

- j) Salinan izin HO, IMB atau IPB atau perjanjian penggunaan bangunan atau tempat usaha, SPPI, izin lingkungan
- k) Rekomendasi teknis dari Dinas/ Badan terkait lainnya (bila diperlukan)
- l) Surat kuasa apabila dikuasakan oleh pemohon, ditandatangani diatas materai Rp.6000,- salinan KTP dan mencantumkan nomor hp penerima kuasa
- m) Semua dokumen diserahkan sebanyak 2 rangkap, 1 rangkap ditujukan untuk DPMPTSP Kutai Timur dan 1 rangkap ditujukan untuk Dinas Pariwisata
- n) Berlaku untuk penerbitan izin baru, perubahan nama pemilik maupun perubahan alamat.

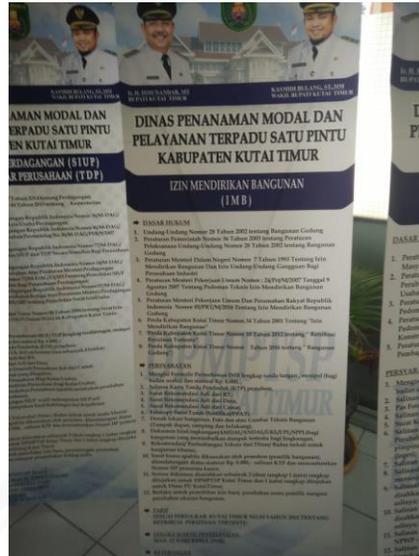
Tarif Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) yaitu :

Tidak dipungut biaya

Jangka waktu penyelesaian yaitu :

Maksimal 7 hari kerja

- 5) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)



Gambar 6. Dasar Hukum dan Persyaratan IMB

Dasar Hukum Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu :

- a) Undang-undang nomor 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung
- b) Peraturan Pemerintah nomor 36 tahun 2005 tentang peraturan pelaksanaan Undang0undang nomor 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung
- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 tahun 1993 tentang izin mendirikan bangunan dan izin UU Gangguan bagu perusahaan industry
- d) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 24/Prt/M/2007 tanggal 9 agustus 2007 tentang pedoman teknis izin mendirikan bangunan gedung

- e) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI nomor 05/PRT/M/2016 tentang izin mendirikan bangunan gedung
- f) Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur nomor 34 tahun 2001 tentang izin mendirikan bangunan
- g) Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur nomor 10 tahun 2012 tentang retribusi perizinan tertentu
- h) Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur tahun 2016 tentang bangunan gedung.

Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu :

- a) Mengisi formulir permohonan IMB lengkap tandatangan, stempel (bagi badan usaha) dan materai Rp.6000,-
- b) Salinan KTP pemohon
- c) Surat rekomendasi asli dari RT
- d) Surat rekomendasi asli dari desa
- e) Surat rekomendasi asli dari camat
- f) Salinan surat tanah (sertifikat/PPAT)
- g) Denah lokasi bangunan, foto dan atau gambar teknis bangunan (tampak depan, samping dan belakang)
- h) Dokumen izin lingkungan (AMDAL/ANDAL/UKI/UPL/SPPL) bagi bangunan yang menimbulkan dampak tertentu bagi lingkungan

- i) Rekomendasi/pertimbangan teknis dari Dinas/Badan terkait untuk bangunan khusus
- j) Surat kuasa apabila dikuasakan oleh pemohon (pemilik bangunan), ditandatangani diatas materai Rp.6000,- salinan KTP dan mencantumkan nomor hp penerima kuasa
- k) Semua dokumen diserahkan sebanyak 2 rangkap, 1 rangkap ditujukan untuk DPMPTSP Kutai Timur dan 1 rangkap ditujukan untuk Dinas PU Kutai Timur
- l) Berlaku untuk penerbitan izin baru, perubahan nama pemilik maupun perubahan ukuran bangunan.

Tarif Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu :

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 10 tahun 2012 tentang retribusi perizinan tertentu

Jangka waktu penyelesaian IMB yaitu :

Maksimal 12 hari kerja

6) Penanaman modal / investasi

Dasar hukum penanaman modal yaitu :

- a) UU nomor 25 tahun 2007 tentang penanaman modal
- b) Peraturan Pemerintah nomor 45 tahun 2008 tentang pedoman pemberian kemudahan penanaman modal daerah

- c) Peraturan Pemerintah nomor 52 tahun 2011 tentang fasilitas pajak penghasilan untuk penanaman modal di bidang tertentu dan/ atau di daerah tertentu
- d) Peraturan Presiden nomor 36 tahun 2010 tentang daftar bidang usaha yang tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan di bidang penanaman modal
- e) Peraturan Kepala BKPM RI nomor 14 tahun 2009 tentang sistem pelayanan informasi dan perizinan investasi secara elektronik (SPIPISE)
- f) Peraturan Kepala BKPM RI nomor 3 tahun 2012 tentang pedoman dan tata cara pengendalian pelaksanaan penanaman modal
- g) Peraturan Kepala BKPM RI nomor 13 tahun 2017 tentang pedoman dan tata cara perizinan dan fasilitas penanaman modal.

B. Penyajian Data

Pada tahap penyajian ini penulis akan memaparkan lalu kemudian mendeskripsikan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan gambaran dan jawaban akhir dari permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian ini dibatasi oleh fokus penelitian yang telah ditetapkan mengenai pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur. Fokus penelitian yang akan dikaji oleh peneliti antara lain sebagai berikut :

1. Proses partisipasi dalam pelayanan terpadu di Kabupaten Kutai Timur

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap Bapak Syardianto, selaku Kepala Seksi bagian pelayanan perizinan, bentuk partisipasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat yaitu dengan adanya bagian pengaduan masyarakat dalam bentuk kotak pengaduan dan lembaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal tersebut merupakan wadah interaksi antar masyarakat dan pihak dinas. Pengaduan maupun lembar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan ditindaklanjuti oleh bagian bidang pengawasan dan pengaduan dan menjadi bahan evaluasi untuk pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

a. Indikator Partisipasi

Indikator partisipasi merupakan tolak ukur pemerintah dalam berpartisipasi kepada masyarakat. Untuk mengetahui indikator partisipasi yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, peneliti menggunakan enam indikator, yaitu :

- 1) Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat.

Partisipasi yang ada terdapat di suatu organisasi sangat diperlukan untuk mendapatkan keputusan yang lebih baik. Terkait keterlibatan aparat

melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat, Dinas PMPTSP sudah saling berpartisipasi dan berkoordinasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Syardianto, selaku Kepala Seksi bidang Pelayanan Perizinan bahwa:

“Pegawai di Dinas PMPTSP sudah saling berkoordinasi dengan baik mengenai kegiatan-kegiatan yang ada di kantor ini, baik dalam rapat, pengambilan keputusan, serta memecahkan suatu masalah. Peran aparat dalam proses pemberian pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dan semua standar operasi kami tampilkn di depan, sehingga masyarakat percaya. Kami juga bekerjasama dengan pihak-pihak yang mengawasi seperti Saber Pungli, Ombudsman, Inspektorat wilayah, bagian internal kami bidang pengawasan dan pengendalian (Wasdal), serta laporan perbulan untuk tim teknis yang menangani izin-izin yang terkait seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di laporkan ke Dinas Pekerjaan Umum (PU).” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Selain saling berkoordinasi atau berpartisipasi antar pegawai melalui rapat, pengambilan keputusan dan lain-lain, terdapat pula kegiatan diklat yang diikuti oleh pegawai Dinas PMPTSP, salah satu kegiatan tersebut akan menghasilkan partisipasi antar aparat dalam suatu organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan penjelasan Ibu Sulistiana selaku pegawai bagian *Front Office* yaitu :

“Kami disini saling berpartisipasi, saling belajar, karena kami baru pergantian posisi, dan disini kami adakan diklat sehingga melalui diklat kami belajar, saling berkoordinasi sehingga antar pegawai semakin lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada msasyarakat. Kami juga selalu mengikuti aturan-aturan yang berlaku baik untuk pegawai maupun pemberian pelayanan.” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Dilaksanakannya diklat tersebut diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai seiring dengan perkembangan teknologi. Pegawai Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur akan mampu berfikir secara rasional, inovatif, dan memiliki wawasan yang luas dalam pekerjaan serta dapat mengatasi masalah yang terjadi di Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.

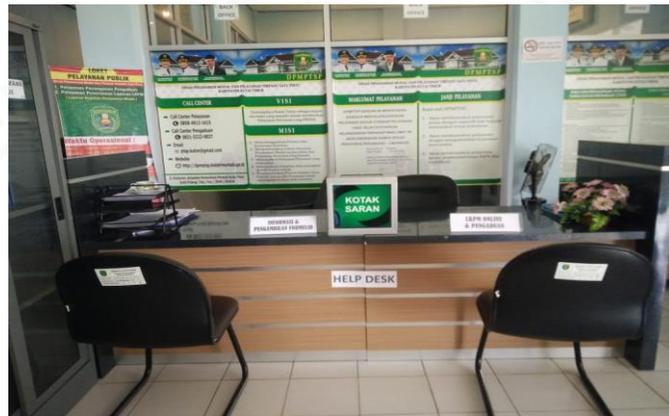
2) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat

Partisipasi dari masyarakat dibutuhkan dalam suatu organisasi, partisipasi masyarakat seperti keluhan, kritik, dan saran maupun aspirasi merupakan suatu bahan evaluasi dalam memperbaiki suatu organisasi tersebut. Selain memberikan evaluasi dalam suatu organisasi, forum masyarakat juga berfungsi memberikan rekomendasi kepada organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Syardianto, selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan yaitu :

“Forum yang dibentuk untuk mewadahi masyarakat belum ada, untuk menampung aspirasi masyarakat ada dibagian internal kita di bidang pengaduan dan kami memiliki kotak pengaduan itu sebagai wadah interaksi dengan masyarakat. Kami juga mempunyai lembaran formulir Indeks Kepuasan Masyarakat, dan lembaran tersebut akan ditindaklanjuti oleh bidang pengawasan dan pengaduan dan menjadi bahan evaluasi kami.” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Adanya forum masyarakat tentu aparat dari dinas harus ikut terlibat dalam proses partisipasi yang ada di dalamnya. Sama halnya yang dikatakan oleh Ibu Susilowati sebagai *Front Office* di Dinas PMPTSP, bahwa :

“Forum untuk masyarakat belum ada, tetapi jika dibentuk forum masyarakat, kami akan siap berpartisipasi dengan masyarakat, dan untuk saat ini kami mendapatkan kritik dan saran melalui kotak saran, atau *call center* serta email Dinas PMPTSP. Tetapi masyarakat lebih banyak memilih untuk berbicara langsung tentang keluhan maupun saran kepada pihak Dinas PMPTSP.” (wawancara tanggal 2 April 2018)



Gambar 7. Tempat Pengaduan dan Kotak Saran

Dengan adanya keluhan, kritikan maupun saran dari masyarakat akan menjadikan bahan evaluasi di Dinas PMPTSP, terutama dalam hal pelayanan yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Suatu organisasi akan membutuhkan kritik dan saran untuk membuat organisasi yang lebih baik lagi.

3) Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan

Partisipasi dari masyarakat diperlukan untuk menjadi bahan evaluasi kebijakan maupun pelayanan kepada pihak dinas terkait. Pemerintah dapat menunjuk sejumlah orang dari bagian masyarakat yang dipengaruhi oleh anggota suatu badan publik, dimana mereka memiliki akses tertentu pada proses pengambilan keputusan. Selain itu, terdapat pula pemegang kekuasaan hanya memberikan informasi kepada masyarakat dan masyarakat tidak diberdayakan untuk mempengaruhi hasil. Informasi dapat berupa hak, tanggung jawab dan berbagai pilihan. Sama halnya yang dijelaskan oleh Bapak Syardianto, selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan bahwa :

“Dalam hal pengambilan keputusan kami tidak melibatkan masyarakat di dalamnya. Pengambilan keputusan hanya dilakukan oleh bagian internal kami, tetapi kami tetap mendengar dan menjadikan masukan apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang kami berikan pun sudah mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 138 tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga jika ada kritikan dari masyarakat kami bisa menjelaskan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 138 tahun 2017.” (wawancara tanggal 2 April 2017)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, masyarakat hanya dapat berpartisipasi melalui pemberian kritik dan saran pada kotak saran, menyampaikan langsung, maupun melalui *call center*. Melalui media yang diberikan, saran dan kritik masyarakat akan menjadi

masuk untuk evaluasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur.

- 4) Fokus pemerintahan adalah pada memberikan arah dan mengundang orang lain untuk berpartisipasi

Pemahaman ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana dan hal apa saja yang diberikan oleh pihak Dinas PMPTSP dalam memberikan arahan untuk berpartisipasi. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Syardianto selaku Kepala Pelayanan Perizinan Dinas PMPTSP bahwa :

“Kami memberikan arahan kepada masyarakat untuk terjun langsung dalam mengurus perizinan, karena disini kami juga mencegah adanya masalah biaya, dan dengan begitu kami juga berharap masyarakat dapat menambah wawasan tentang perizinan itu sendiri. Terjun langsungnya masyarakat untuk mengurus maka muncullah masukan-masukan yang diberikan kepada kami” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Hal serupa juga dikatakan oleh Ibu Sulistiana selaku staf *Front Office*, yaitu :

“Dalam proses perizinan masyarakat tidak terlibat karena jika berkas sudah masuk kepada kami, nantinya kami yang akan memberikan kepada dinas terkait perizinan tersebut, karena Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka kami yang akan mengurus ke dinas-dinas terkait. Disini kami juga selalu mengingatkan masyarakat untuk tidak menggunakan jasa orang lain (calo) dalam pengurusan perizinan. Tujuannya selain mereka tahu bagaimana prosesnya, mereka juga mengurangi biaya, karena perizinan gratis kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB)” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa arahan yang diberikan oleh Dinas PMPTSP kepada masyarakat yaitu berpartisipasi

langsung dengan begitu, masyarakat akan menambah wawasan mengenai perizinan, mengurangi biaya, serta dapat memberikan masukan-masukan secara langsung.

- 5) Visi dan pengembangan berdasarkan pada *consensus* antara pemerintah dan masyarakat

Pemahaman ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana visi terlaksana dan apa saja pengembangan yang dilakukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Syardianto selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Dinas PMPTSP, bahwa :

“Visi dan misi yang ada di Dinas PMPTSP sudah berjalan, kami juga sudah mengajukan *draft* SK tentang pelimpahan seluruh kewenangan perizinan untuk ditaruh di Dinas PMPTSP ini sesuai dengan Permendagri 138 tahun 2017, upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas dalam memberikan pelayanan masyarakat yaitu menyediakan fasilitas-fasilitas publik seperti akses disabilitas, ruangan ibu menyusui, tempat bermain anak, perpustakaan umum, komputer untuk mengetik serta ruang VIP untuk investor” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Sama seperti yang dikatakan oleh Bapak Arianto Relax selaku staf *Front Office* bahwa:

“visi dan misi kami sudah berjalan, hanya terkendala pada sarana, terutama sarana informasinya. Masyarakat hanya mengetahui informasi setelah datang ke kantor, untuk dari luar mereka tidak tahu. Upaya kami yaitu kepada sarana, salah satunya yaitu sarana informasi, karena sekarang kami memakai sistem server, yang nantinya server tersebut dapat diakses oleh masyarakat, sehingga masyarakat juga bisa mengawasi melalui website tersebut untuk saat ini hanya pihak dinas terkait yang bisa menggunakannya” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa visi dan misi di Dinas PMPTSP sudah berjalan atau terlaksana hanya terkendala oleh sarana informasi, dan untuk upaya pengembangan yang dilakukan oleh pihak Dinas PMPTSP yaitu memaksilmalkan pelayanan, dan menambah fasilitas-fasilitas untuk masyarakat yang melakukan perizinan.

- 6) Akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan

Pemahaman yang dimaksud adalah akses yang disediakan oleh Dinas PMPTSP kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan. Namun dari penjelasan diatas, di Dinas PMPTSP tidak melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Syardianto selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan yaitu :

“Untuk pengambilan keputusan, masyarakat tidak terlibat di dalamnya. Hanya bagian internal kami yang terlibat dalam pengambilan keputusan. Untuk menyampaikan pendapat sendiri terkait pelayanan, masyarakat dapat menyampaikan melalui bagian pengaduan masyarakat” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Hasil wawancara diatas dikonfirmasi oleh masyarakat yang penulis wawancara yaitu Bapak Herman yang mengajukan Izin Mendirikan Bangunan, mengenai akses dalam pengambilan keputusan, yaitu :

“Saya tidak mengetahui jika ada akses yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP ini, dan sepertinya juga tidak ada akses untuk ikut terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Jika ada, kami juga siap untuk ikut serta, karena Dinas PMPTSP ini merupakan dinas yang berhubungan langsung dengan masyarakat” (wawancara tanggal 5 April 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Dinas PMPTSP belum menyediakan akses kepada masyarakat untuk terlibat dalam pengambilan keputusan, dan hanya menyediakan akses untuk pelayanan pengaduan masyarakat.

2. Penerapan perundang-undangan dalam pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur

Tujuan perizinan dari sisi pemerintah yaitu bertujuan untuk melaksanakan peraturan dan sebagai sumber pendapatan daerah, sedangkan dari sisi masyarakat bertujuan untuk adanya kepastian hukum, kepastian hak, dan mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin.

a. Indikator Kepastian Hukum

Indikator kepastian hukum merupakan tolak ukur pemerintah dalam memberikan kepastian hukum maupun kepastian hak. Untuk mengetahui kepastian hukum yang diberikan oleh Dinas PMPTSP kepada masyarakat, peneliti menggunakan empat indikator, yaitu :

1) Memberikan solusi autotorif

Pemahaman yang dimaksud adalah memberikan jalan keluar untuk menciptakan stabilitas yakni memberikan ketertiban dan ketentraman bagi para pihak dan masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Susilowati selaku staf *Front Office* bahwa:

“Solusi yang kami berikan untuk menciptakan ketertiban salah satunya yaitu mengajak masyarakat untuk menghindari calo atau jasa orang lain, karena jika terjadi suatu masalah, masyarakat langsung kami jelaskan sehingga tidak terjadi kecurigaan masyarakat kepada kami serta mengetahui biaya yang sebenarnya” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Sama halnya yang dijelaskan oleh Bapak Arianto Relax selaku staf *Front Office* bahwa:

“Solusi yang kami berikan selain menghindari calo atau jasa orang lain yaitu apabila mereka mengalami permasalahan, kami langsung pertemukan pengaju perizinan tersebut kepada dinas terkait, agar masalah dapat terselesaikan dengan cepat, karena yang tau permasalahannya adalah dinas terkait perizinan” (wawancara tanggal 2 April 2018)



Gambar 8. Spanduk Penolakan Pungutan Liar

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa solusi yang diberikan oleh Dinas PMPTSP untuk menciptakan ketertiban dan ketentraman kepada masyarakat yaitu dengan menghindari calo atau jasa orang lain dan juga bertemu langsung dengan pihak dinas terkait apabila masalah tidak dapat diselesaikan di Dinas PMPTSP.

2) Efisiensi

Pemahaman yang dimaksud adalah untuk mengetahui sejauh mana proses waktu yang diperlukan dalam mengeluarkan suatu perizinan, prosedur dan persyaratan yang sederhana, serta biaya untuk mengurus perizinan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Syardianto selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan, bahwa :

“Proses waktu untuk mendapatkan perizinan tergantung dari jenis perizinan, setiap perizinan memiliki SOP tentang waktu tersebut,

tapi biasanya maksimal setiap jenis perizinan 2 minggu. Sekarang ada juga Satgas Kecepatan Berusaha, seharusnya kedepannya lebih mudah, tetapi kami masih dalam proses tersebut. Untuk biaya di Dinas PMPTSP tidak dipungut biaya, untuk perizinan IMB masih menggunakan biaya karena mengikuti Peraturan Daerah” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Salah satu masyarakat yang penulis wawancara yaitu Bapak Masrianto menjelaskan bahwa :

“Proses perizinan Surat Izin Perdagangan (SIUP) Tanda Daftar Perusahaan (TDP) saya yang telah keluar kurang lebih 1 minggu. Untuk biaya yang dikeluarkan Dinas PMPTSP gratis, untuk mendapatkan perizinan persyaratan cukup mudah untuk dilengkapi” (wawancara tanggal 5 April 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa waktu yang digunakan untuk mengeluarkan perizinan yaitu maksimal 2 minggu, dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Biaya yang ditetapkan yaitu tidak dipungut biaya mengikuti peraturan daerah Kabupaten Kutai Timur.

3) Sesuai dengan tujuan hukum

Pemahaman yang dimaksud adalah sejauh mana undang-undang yang dijadikan dasar dari putusan untuk memberikan kepastian dalam hukum itu sendiri dan kepastian karena hukum. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Syardianto selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan bahwa :

“Semua prosedur saat ini kami sudah ubah dan mengacu pada Permendagri Nomor 138 tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permendagri tersebut merupakan acuan Dinas PTSP seluruh Indonesia. Aturan-aturan juga kami buat sesuai dengan Permendagri

tersebut, dan sekarang ada Satgas Kecepatan Berusaha yang dibentuk oleh Presiden” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Sama halnya yang dijelaskan oleh Ibu Sulistiana selaku staf *Front Office* mengenai aturan yang dijalankan oleh pihak Dinas PMPTSP, bahwa:

“Di Dinas PMPTSP ini sudah sesuai dengan tujuan hukum, karena kami mengeluarkan perizinan sudah ada landasannya, dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan, mengikuti Peraturan Daerah dan Undang-Undang Pelayanan Terpadu Satu Pintu” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai tujuan hukum, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengeluarkan perizinan berlandaskan aturan-aturan yang telah ditetapkan, dan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan seluruh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Indonesia mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017.

4) Mengandung *equality*

Equality yaitu memberikan kesempatan yang sama kepada semua pihak, atau bersifat adil kepada semua masyarakat, memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Syardianto selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan bahwa :

“Dalam melayani masyarakat, semua pihak kami berlaku adil dan kami memberikan kesempatan yang sama kepada semua pihak, dengan tujuan tidak adanya masyarakat yang merasa ketidakadilan terhadap pelayanan yang kami berikan di Dinas PMPTSP ini” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Dijelaskan juga oleh Ibu Sulistiana selaku staf *Front Office*, bahwa :

“Semua pihak kami perlakukan sama, karena harus mengikuti prosedur dan aturan yang ada, tidak bisa memotong prosedur yang telah kami tetapkan, karena semua harus melalui *front office* terlebih dahulu, data perizinan tersebut harus masuk ke *server* yang ada di *front office*, jika tidak masuk ke *server* terlebih dahulu maka perizinan tidak dapat dikeluarkan” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa semua pihak harus mengikuti prosedur dan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Apabila tidak mengikuti prosedur yang ada maka perizinan tidak bisa dikeluarkan. Tindakan adil yang dilakukan oleh pihak Dinas PMPTSP bertujuan untuk tidak adanya masyarakat yang merasa ketidakadilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur.

3. Faktor penghambat dalam pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum

a. Faktor penghambat internal

Pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Kabupaten Kutai Timur tidak terlepas dari beberapa kendala. Beberapa kendala tersebut salah satunya disebabkan oleh faktor internal,

yaitu kendala yang berasal dari dalam instansi itu sendiri. Adapun beberapa kendala internal yang dihadapi adalah :

1) Kurangnya sarana dan prasarana

Salah satu penghambat di Dinas PMPTSP adalah terbatasnya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana tersebut dibutuhkan aparatur kecamatan dalam memproses layanan publik. Sehingga apabila sarana dan prasarananya kurang memadai, maka proses penyelenggaraan pelayanan juga terhambat. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Syardianto selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan yaitu:

“Sarana dan prasarana di Dinas PMPTSP masih terbatas, seperti penyediaan website yang bisa diakses oleh masyarakat masih terbatas. Sehingga informasi yang masyarakat hanya melalui iklan di pinggir jalan maupun langsung datang ke Dinas PMPTSP untuk mendapatkan informasi yang diinginkan” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat. Sarana dan Prasarana juga turut mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perizinan. Dukungan fasilitas, kemudahan perizinan, ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana, serta bentuk interaksi dua arah yang cukup berimbang menjadi benang merah proses memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Apabila sarana dan prasarana terbatas maka akan mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan.

2) Ketepatan waktu pelayanan yang belum optimal

Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur belum optimal yang artinya belum memberikan pelayanan prima atau minimal sesuai dengan standar pelayanan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arianto Relax selaku staf *front office* Dinas PMPTSP bahwa :

“untuk ketepatan waktu, pihak Dinas PMPTSP tidak bisa menentukan karena mengikuti dinas-dinas terkait perizinan tersebut. Tapi untuk SOP dari Dinas PMPTSP maksimal 14 hari kerja, namun bisa kurang maupun lebih” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Standar Operasional Kerja merupakan acuan bagi pihak Dinas, namun, adanya kendala-kendala dengan pihak dinas terkait perizinan belum ada solusi untuk mengatasi masalah tersebut seperti membutuhkan tanda tangan Kepala Dinas terkait perizinan sedang Dinas diluar kota, hal tersebut menjadi keterlambatan keluarnya perizinan.

3) Kurangnya arahan pegawai untuk masyarakat agar memberikan kritik dan saran

Pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berhasil apabila masyarakat merasa puas. Hal tersebut dapat diketahui dari masukan-masukan masyarakat, kritik dan saran yang dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan. Dinas PMPTSP sudah menyediakan sarana

untuk masyarakat dalam memberikan kritik dan saran seperti tersedianya kotak saran, *call center*, dan website untuk pengaduan. Seperti yang di jelaskan oleh Ibu Susilowati sebagai *Front Office* Dinas PMPTSP yaitu :

“kami sudah menyediakan kotak saran kepada masyarakat yang mau memberikan kritik dan saran kepada kami, tetapi masyarakat sangat jarang menulis dan memasukkan masukan dan kritik ke kotak saran tersebut.” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa, pihak Dinas PMPTSP sudah menyediakan sarana untuk masyarakat berupa kotak saran, namun pihak Dinas PMPTSP belum mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran sebagai masukan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.

b. Faktor penghambat eksternal

Selain faktor penghambat internal, ada juga faktor penghambat eksternal yang dialami Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum. Kendala eksternal tersebut berasal dari luar Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur. Kendala eksternal tersebut antara lain :

- 1) Dinas-dinas lain belum sepenuhnya menyerahkan pelayanan perizinan ke Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur

Dinas-dinas yang memiliki layanan perizinan harus menaruh layanan tersebut kepada Dinas PMPTSP, namun dinas-dinas terkait belum memberikan kewenangannya kepada Dinas PMPTSP. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Syardianto selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan, bahwa :

“Banyaknya dinas-dinas yang masih mempertahankan pelayanan perizinan, yang belum memberikan kewenangannya kepada kami. Tetapi kami sudah mengirim *draft* SK tentang pelimpahan wewenang perizinan untuk ditaruh ke Dinas PMPTSP dan lagi menunggu jawaban” (wawancara tanggal 2 April 2018)

Seluruh perizinan yang ada di dinas-dinas Kabupaten Kutai Timur akan masuk ke Dinas PMPTSP, sehingga seluruh perizinan dapat diurus di Dinas PMPTSP, namun untuk saat ini Dinas PMPTSP hanya ada 6 perizinan.

- 2) Masyarakat masih menggunakan jasa orang lain (calo)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur dalam menjalankan tugasnya masih mendapati hambatan dalam menghilangkan atau membasmi para calo pengurusan izin, hal ini seringkali dilakukan oleh pegawai Dinas

PMPTSP Kabupaten Kutai Timur. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Susilowati selaku staf *front office* bahwa :

“Salah satu hal yang kami hindari adalah adanya calo pengurusan izin, karena dengan adanya calo maka masyarakat tidak mengetahui prosedur yang ada, dan masyarakat akan mengeluarkan biaya yang lebih banyak, dan ketika masyarakat mengurus sendiri, mereka merasa rumit” (wawancara tanggal 2 April)

Hal tersebut akan menimbulkan paradigma kepada masyarakat bahwa pengurusan perizinan berbelit-belit. Masyarakat juga tidak memahami alur yang benar dan mereka tidak mengetahui bagaimana aturan-aturan perizinan.

C. Pembahasan dan Analisis

1. Proses partisipasi dalam pelayanan terpadu di Kabupaten Kutai Timur

Partisipasi merupakan suatu kegiatan dimana semua orang atau warga negara memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing-masing. Partisipasi sangat diperlukan dalam suatu tatanan kebebasan berpendapat.

a. Indikator Partisipasi

- 1) Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat

Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan cukup baik. Indikator ini didukung oleh Moenir (2016:243) yang berpendapat bahwa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.

Sehingga para aparat di Dinas PMPTSP seharusnya harus saling berpartisipasi dengan baik, dan salah satunya dapat terlibat dalam pengambilan keputusan, sehingga dengan keterlibatan para aparat akan terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat. Dengan komunikasi yang baik pula maka terciptanya nilai diantara aparat.

Kualitas aparat di Dinas PMPTSP juga diperlukan, mengingat kehandalan dan kemampuan yang dimiliki setiap pegawai berbeda. Peningkatan kualitas aparatur di Dinas PMPTSP salah satunya yaitu mengadakan diklat baik tentang pengetahuan, kecakapan, keahlian, maupun mental aparatur.

2) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat

Partisipasi merupakan hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan antar pemerintah dengan masyarakat. Setiap instansi atau dinas seharusnya memiliki forum yang dibentuk dengan masyarakat atau memiliki sarana pengaduan masyarakat. Hal tersebut merupakan sesuatu yang membangun dinas atau instansi karena bisa menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Di dalam *good governance* terdapat aktor-aktor, menurut Idup Suhadi dan Desi Fernanda (2001:27-28) salah satu aktor yaitu masyarakat dimana kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintahan dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi. Kelembagaan masyarakat sipil tersebut pada umumnya dapat dirasakan oleh masyarakat, melalui kegiatan fasilitasi partisipasi masyarakat melalui mobilisasi.

Dinas PMPTSP sendiri tidak memiliki forum yang dibentuk untuk berpartisipasi dengan masyarakat. Dinas PMPTSP hanya memiliki fasilitas untuk pengaduan masyarakat, bisa melalui *call*

center, memberikan kritik dan saran melalui kotak saran, atau berkomunikasi langsung kepada pihak Dinas PMPTSP.

- 3) Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan

Keterlibatan masyarakat pada pemerintahan harus memiliki kemampuan pengetahuan maupun kemampuan dalam pengambilan keputusan. Masyarakat yang ikut berpartisipasi harus tetap mengikuti prosedur dan aturan yang telah ditetapkan, dan juga masyarakat harus memiliki kesadaran dan keaktifan dalam menilai pemerintah terutama dalam hal pelayanan.

Pada Dinas PMPTSP, masyarakat tidak terlibat dalam pengambilan keputusan. Masyarakat hanya diberikan fasilitas untuk memberikan masukan kritik dan saran, dari hal tersebut pihak internal Dinas PMPTSP dapat mengambil dan memahami aspirasi masyarakat. Sehingga kritik dan saran yang masuk dari masyarakat bisa mempengaruhi pengambilan keputusan di bagian internal Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.

- 4) Fokus pemerintahan adalah pada memberikan arah dan mengundang orang lain untuk berpartisipasi

Dinas PMPTSP memberikan arahan kepada masyarakat untuk terjun langsung dalam mengurus perizinan. Arahan tersebut berbentuk

iklan yang dipasang maupun mengajak masyarakat sekitar untuk mengurus langsung perizinan. Hal tersebut merupakan salah satu cara untuk mengajak berpartisipasi langsung dengan Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Tmur.

Dalam memberikan arahan dan mengundang orang lain untuk berpartisipasi, Menurut Moenir (2002:190-196) bentuk pelayanan terdapat 3 macam, yaitu pertama, pelayanan lisan, dimana bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Kedua, pelayanan melalui tulisan, yaitu layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Ketiga, pelayanan berbentuk perbuatan, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas PMPTSP sudah menjalankan arahan-arahan yang sesuai dengan ketentuan maupun peraturan yang ada. Dinas PMPTSP juga memberikan pengetahuan hal yang sebaiknya masyarakat tidak gunakan seperti menghindari penggunaan jasa orang lain (calo) dalam mengurus perizinan.

- 5) Visi dan pengembangan berdasarkan pada konsensus antara pemerintah dan masyarakat

Visi dari Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur yaitu terwujudnya Kutai Timur sebagai tujuan investasi yang mandiri dalam memberikan pelayanan perizinan yang prima. Visi tersebut berjalan melalui misi yang telah ditetapkan. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, salah satu standar pelayanan publik yaitu berkesinambungan yaitu standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus menerus-menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Upaya pengembangan Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur yaitu dengan meningkatkan dan menambah fasilitas-fasilitas yang ada, dan juga memperbaiki sarana seperti sarana informasi, untuk kedepannya sistem server yang digunakan Dinas PMPTSP dapat digunakan oleh masyarakat, sehingga mengeluarkan informasi dengan mudah masyarakat dapat menerimanya.

- 6) Akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan

Masyarakat membutuhkan akses yang digunakan dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan. Dinas

seharusnya menyediakan akses tersebut agar mempermudah masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) salah satu indikator kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi.

Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur tidak melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur hanya menyediakan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat, keluhan maupun masukan kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur. Akses yang disediakan oleh pihak dinas yaitu berupa kotak saran, formulir pengaduan, *call center*, maupun melalui *email*.

2. Penerapan perundang-undangan dalam pelayanan terpadu di Kabupaten Kutai Timur

Kepastian hukum dalam hal perizinan sangat diperlukan oleh masyarakat, dengan adanya kepastian hukum maka masyarakat merasa aman dan mendapatkan hak yang sesuai dengan yang ditetapkan. Dinas PMPTSP mengeluarkan perizinan berdasarkan perundang-undangan dan sesuai dengan landasan-landasan yang telah ditetapkan.

a. Indikator Kepastian Hukum

1) Melakukan solusi autotorif

Melakukan solusi autotorif yaitu memberikan jalan keluar untuk menciptakan stabilitas yaitu memberikan ketertiban dan ketentraman bagi para pihak dan masyarakat. Hal ini didukung oleh pendapat Adrian sutedi (2010:193) salah satu fungsi perizinan adalah fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan, dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain. Sehingga terwujud ketertiban dalam segi kehidupan masyarakat dapat terwujud.

Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur memberikan solusi-solusi yang terkait masalah perizinan, namun apabila permasalahan tidak dapat diatasi oleh pihak Dinas PMPTSP, pihak Dinas PMPTSP akan menjadi fasilitator antara masyarakat terhadap dinas terkait perizinan. Dinas PMPTSP memberikan solusi kepada masyarakat seperti menghindari jasa orang lain (calo) dalam melakukan proses perizinan. Sehingga dengan hal tersebut akan tercipta ketertiban dan ketentraman.

2) Efisiensi

Ketepatan waktu dalam pelayanan perizinan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pemohon perizinan dan non

perizinan. Volume pekerja atau pegawai sangat bisa mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat yang pada akhirnya juga dapat mempengaruhi keberhasilan dan kelancaran pelayanan publik kepada masyarakat. Pada Dinas BMPTSP dalam kepengurusan perizinan sudah cukup baik, karena pegawai dalam menyelesaikan tugas dan fungsi sebagai pelayan publik sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang ditetapkan.

Namun jika pada beberapa waktu tertentu ada sebuah kendala yang menyebabkan penunggakan waktu itu dikarenakan bukan dari dalam Dinas PMPTSP, melainkan dari dinas-dinas terkait. Biaya atau tarif yang digunakan oleh Dinas PMPTSP yaitu bebas biaya, namun untuk perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memakai biaya atau tariff karena disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 10 Tahun 2012 tentang retribusi perizinan tertentu.

Sama seperti pendapat Adrian Sutedi (2010:2-3) yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat harus memiliki standar pelayanan, seperti dasar hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, serta biaya pelayanan. Sehingga dalam memberikan pelayanan akan memaksimalkan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

3) Sesuai dengan tujuan hukum

Dengan dibentuknya suatu dinas maka memiliki tujuan hukum. Dinas PMPTSP memiliki acuan dan landasan-landasan. Dinas PMPTSP dalam membuat suatu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dasar-dasar hukum pelayanan, jenis pelayanan mekanisme penanganan pengaduan, dan lain-lain dibuat dengan tujuan hukum yang telah ditetapkan.

Kantor Dinas PMPTSP telah menampilkan penjelasan semua persyaratan, dasar hukum, maupun biaya tarif setiap jenis perizinan dalam bentuk *xbanner* di area ruang tunggu, sehingga masyarakat yang datang bisa melihat langsung. Seperti yang tertuang dalam Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

4) Mengandung *equality*

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus berkeadilan, harus memiliki hak yang sama terhadap semua pihak dan harus memiliki kesempatan yang sama kepada para pihak. Menurut Sedarmayanti (2013:245) mengemukakan beberapa harapan pemberian pelayanan umum yaitu mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat perlakuan sama tanpa pilih kasih dan mendapat perlakuan jujur dan terus terang.

Dinas PMPTSP dalam melayani masyarakat berlaku adil karena dalam melakukan sebuah perizinan, masyarakat harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dan tidak bisa memotong jalur karena semua perizinan harus masuk ke *server* terlebih dahulu.

Dinas PMPTSP harus menegakkan hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

3. Faktor Penghambat dalam pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan ketentuan hukum

a. Faktor penghambat internal

Dalam suatu pelayanan akan terdapat kendala-kendala yang harus diminimalisir untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur memiliki kendala internal yaitu :

1) Kurangnya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal penting untuk menunjang pelayanan yang maksimal. Sarana yang berupa fisik perkantoran juga perlu ditingkatkan. Salah satu sarana yang harus ditingkatkan yaitu sarana informasi, dimana di zaman sekarang semakin canggihnya teknologi. Dengan ditingkatkannya sarana informasi seperti *website* maka akan mempermudah proses pelayanan yang disediakan oleh pihak Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur. Dengan ditingkatkannya sarana informasi maka dibutuhkan pula tenaga teknis untuk membuat pelayanan agar lebih baik lagi.

2) Ketepatan waktu pelayanan yang belum optimal

Ketepatan waktu menjadi suatu acuan keberhasilan dalam pelayanan publik. Salah satu untuk ketepatan waktu dalam pelayanan yaitu dengan adanya prosedur yang jelas, tidak melibatkan banyak pihak, memiliki prosedur operasional yang standar dan dikomunikasikan secara luas. Dinas

PMPTSP belum memberikan waktu pasti dalam memberikan pelayanan perizinan. Hal tersebut dapat diminimalisir dengan membuat prosedur yang sederhana, dan jika memiliki kendala dengan lamanya pihak dinas terkait perizinan karena menunggu tandatangan Kepala Dinas, maka dapat membuat alternatif lain seperti tandatangan elektronik.

- 3) Kurangnya arahan pegawai untuk masyarakat agar memberikan kritik dan saran

Pemberian kritik dan saran dari masyarakat melalui kotak saran, *call center* maupun *website* resmi Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur merupakan bentuk partisipasi masyarakat kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur. Namun bentuk partisipasi masyarakat kepada Dinas PMPTSP belum berjalan dengan baik karena masyarakat jarang mengisi kotak saran tersebut, dan juga *website* resmi Dinas PMTSP belum berjalan dengan baik dan masih perlu banyak peningkatan. Hal tersebut dapat diatasi dengan cara salah satunya yaitu arahan dari pegawai yang melayani masyarakat untuk menanyakan kritik dan saran baik melalui lisan maupun tulisan. Sehingga setiap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan, Dinas PMPTSP mendapatkan masukan maupun saran.

- b. Faktor penghambat eksternal

Selain kendala internal terdapat pula kendala eksternal pada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur, antara lain :

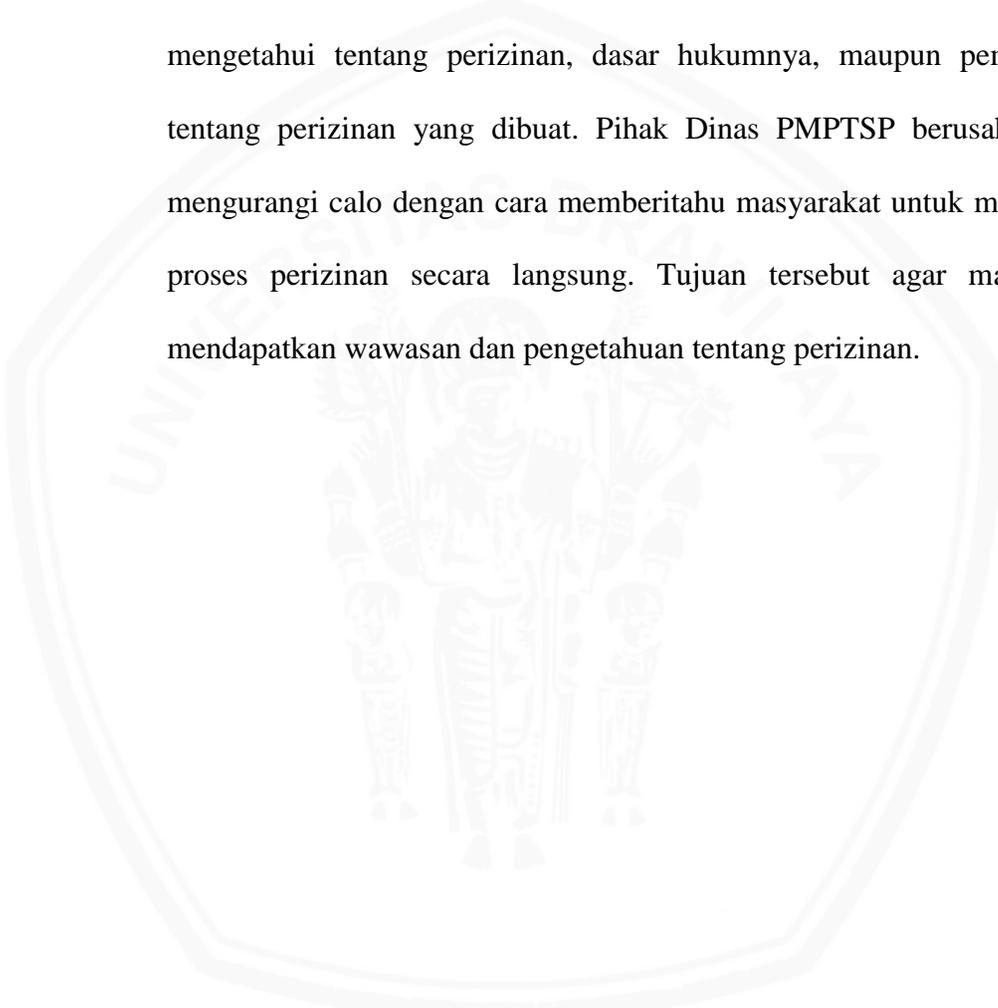
1) Dinas-dinas lain belum sepenuhnya menyerahkan pelayanan perizinan ke Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur

Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur merupakan dinas yang mengurus perizinan dari dinas-dinas terkait yang ada di Kabupaten Kutai Timur. Namun masih banyaknya dinas yang mempertahankan izinnya dan belum memberikan kewenangan kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur, sedangkan Dinas PMPTSP mengacu pada Permendagri nomor 138 tahun 2017, dimana perizinan dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Upaya yang dilakukan oleh pihak dinas yaitu memberikan SK kepada masing-masing dinas untuk memberikan kewenangan perizinan kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.

<p>Peringatan Jika SOP tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidak puasan pemohon yang dapat mengakibatkan terhambatnya proses birokrasi perizinan Izin Pendaftaran Penanaman Modal, hal ini akan berdampak negatif terhadap imej kemudahan usaha & dapat mengganggu kesempatan perkembangan & percepatan pembangunan perekonomian di wilayah Kabupaten Kutai Timur.</p>	<p>Pencatatan dan Pendaftaran Disimpan sebagai data elektronik (sistem) dan secara manual dalam arsip antara lain : 1. Formulir Permohonan Izin Prinsip/Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal (Lampiran I-A). 2. Formulir Checklist Izin Prinsip / Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal. 3. Formulir Surat Kuasa Penandatanganan (Lampiran XVI-A). 4. Formulir Surat Kuasa Pengurusan (Lampiran XVI-C). 5. Formulir Izin Prinsip Penanaman Modal Dalam Negeri (Lampiran I-B). 6. Formulir Surat Penolakan Pemberian Izin Prinsip / Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal (Lampiran I-F).</p>
<p>Usaha Prosedur <i>Terlampir.</i></p>	<p>Pelaksanaan 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu a. Petugas Front Office yang terdiri dari: 1. Petugas Informasi / Help Desk, 2. Petugas Verifikator Berkas dan Pendaftaran b. Petugas Back Office yang terdiri dari: 1. Petugas Entry Data / Tata Usaha c. Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas</p>
<p>Kelengkapan 1. Mengisi formulir permohonan dan diandatangani oleh pimpinan perusahaan / kuasa bermaterai cukup dan cap perusahaan (untuk yang sudah berbadan hukum Indonesia), jika belum oleh semua calon pemegang saham / kuasanya (ada surat kuasa). 2. Apabila dianggap perlu perusahaan melakukan presentasi di Kantor DPMPTSP Kutai Timur. 3. Kelengkapan Data Pemohon : a. Salinan Akta Pendirian Perusahaan dan perubahannya untuk PT, CV dan Pa dilengkapi dengan Pengesahan Anggaran Dasar Perusahaan. b. dan persetujuan / pemberitahuan perubahan, apabila ada, dari Menteri Hukum dan HAM c. Salinan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perusahaan. d. Salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggung jawab perusahaan. e. Surat Pernyataan Keaslian/Keabsahan Dokumen f. Surat Kuasa apabila dikuasakan. 4. Proposal Rencana Kegiatan : b. Untuk Industri, berupa Diagram Alir produksi (flowchart) dilengkapi dengan penjelasan detail urutan proses produksi dengan mencantumkan bahan baku hingga produk akhir c. Untuk sektor Jasa, berupa uraian kegiatan yang akan dilakukan dan penjelasan</p>	<p>Waktu 1. Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Izin Pendaftaran Penanaman Modal ini adalah selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan serta persyaratannya telah dinyatakan lengkap administrasi dan teknis sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. 2. Untuk permohonan yang ditolak, jangka waktu penerbitan Surat Penolakan adalah selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan dengan menyebutkan alasan penolakan.</p>

2) Masyarakat masih menggunakan jasa orang lain (calo)

Kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur adalah masih adanya masyarakat yang menggunakan jasa orang lain (calo) dalam mengurus perizinan. Permasalahan yang terjadi apabila masyarakat memakai jasa tersebut adalah masyarakat tidak mengetahui tentang perizinan, dasar hukumnya, maupun pemahaman tentang perizinan yang dibuat. Pihak Dinas PMPTSP berusaha untuk mengurangi calo dengan cara memberitahu masyarakat untuk melakukan proses perizinan secara langsung. Tujuan tersebut agar masyarakat mendapatkan wawasan dan pengetahuan tentang perizinan.



BAB V

PENUTUP

Berdasarkan analisis pelayanan terpadu dalam perspektif partisipasi dan kepastian hukum di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Kutai Timur.

A. Kesimpulan

Proses partisipasi dan kepastian hukum di Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur merupakan salah satu tugas dan fungsi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokok untuk pelayanan perizinan dan mendayagunakan potensi daerah agar menjadi kekuatan riil dan potensial ekonomi sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat di daerah. Potensi daerah sebagian besar masih dalam wujud potensial dan bukan dalam wujud efektif yang dapat dimanfaatkan langsung dalam rangka peningkatan kemakmuran, kesejahteraan dan pengentasan kemiskinan masyarakat.

Proses partisipasi dan kepastian hukum dalam pelayanan terpadu terhadap masyarakat di Kabupaten Kutai Timur sudah terwujud namun masih perlu ditingkatkan, partisipasi dan kepastian hukum yang diberikan pihak dinas terhadap masyarakat yaitu

1. Dalam proses partisipasi yang dilaksanakan oleh pihak dinas kepada masyarakat yaitu menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang pengaduan masyarakat. Kemudian dari pihak masyarakat masih sangat jarang berpartisipasi dalam hal memberikan masukan, kritik maupun saran kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur.
2. Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur dalam mengeluarkan perizinan berlandaskan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Salah satu acuan Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur yaitu, Permendagri Nomor 138 tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Setiap jenis perizinan yang ada di Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur memiliki dasar hukum masing-masing. Sehingga perizinan yang telah keluar akan mengacu pada dasar hukum tersebut.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah diambil maka peneliti dapat mengajukan beberapa saran sebagai masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan terutama pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kutai Timur.

1. Sehubungan dengan terbatasnya sarana dan prasarana hendaknya Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur menyediakan sarana dan prasarana penunjang tugas dan pemeliharaan rutin atau berkala gedung kantor. Peningkatan website yang menjadi salah satu misi Dinas PMPTSP untuk lebih ditingkatkan lagi.

2. Sehubungan dengan ketepatan waktu yang diberikan pihak Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur yaitu meminimalisir kendala-kendala yang terjadi karena pihak dinas terkait perizinan lambat mengeluarkan surat perizinan, seperti terkendala oleh tandatangan oleh Kepala Dinas terkait perizinan, maka dapat dibuatkan tandatangan elektronik untuk setiap dinas terkait perizinan, sehingga prosesnya cepat namun dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak dinas terkait dan Dinas PMPTSP.
3. Kurangnya masyarakat yang memberikan saran maupun kritik melalui kotak saran, hal tersebut dapat diatasi dengan tidak menggunakan kotak saran sebagai partisipasi masyarakat. Hal tersebut dapat diganti melalui partisipasi masyarakat melalui sosial media atau menyediakan sarana untuk penilaian kualitas pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat dengan cara penyediaan komputer untuk memberikan penilaian atau *rating* terhadap kepuasan pelayanan.
4. Sehubungan dengan masih adanya pihak dinas yang mempertahankan izinnya, pihak Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur harus terus berkoordinasi dan mengontrol dengan waktu yang dekat agar pihak dinas terkait perizinan memberikan kewenangan perizinan kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Kutai Timur dengan segera.
5. Sehubungan dengan masih adanya praktik menggunakan jasa orang lain (calo) dalam mengurus perizinan yaitu perlu adanya pengawasan intensif dari pihak terkait untuk mengurangi adanya calo tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- ADY. 2017. *Pelayanan Perizinan Melalui PTSP Perlu Dioptimalkan*. Diakses pada tanggal 22 Januari 2018 dari <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt58903cb77ab8c/pelaku-usaha-masih-menghadapi-masalah-perizinan>
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ahmad, Ardhan. 2017. *Dinas PMPTSP Kutai Timur Target Layanan Perizinan Paling Lama 7 Hari*. Diakses pada tanggal 30 Januari 2018 dari <http://kliksangatta.com/berita-7059-dinas-pmptsp-kutai-timur-target-layanan-perizinan-paling-lama-7-hari.html>
- Aini, Wirdathul. 2016. *Keluhan Masyarakat Terkait Birokrasi Pelayanan Publik*. Diakses pada tanggal 22 Januari 2018 dari <http://riaugreen.com/view/Ruang-Opini/22431/Keluhan-Masyarakat-Terkait-Birokrasi-Pelayanan-Publik.html#.WxlkZu6FPIU>
- _____. 2016. *Sejarah Kabupaten Kutai Timur*. Diakses pada tanggal 22 November 2017 dari <http://kutaitimurkab.go.id/sejarah/>
- _____. 2015. *Upaya Pencapaian MDGs 2015 Kabupaten Kutai Timur*. Diakses pada tanggal 30 Januari 2018 dari <http://bappeda.kutaitimurkab.go.id/mdg-2015>
- _____. 2017. *Fungsi dan Tujuan Perizinan*. Diakses pada tanggal 22 Januari 2018 dari <http://www.suduthukum.com/2017/03/fungsi-dan-tujuan-perizinan.html>
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lalolo, Loina. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rato, Dominikus. 2010. *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kutai Timur tahun 2011-2015

Ridwan HR. 2003. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press Cetakan Kedua.

Samego, Indria. 2012. *Good Governance dan Upaya Pemberantasan Korupsi*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi 39 tahun 2012. Jakarta: Bidang Perbandingan Politik dan Pemikiran Pembangunan LIPI.

Sedermayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Sedarmayanti. 2006. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Jakarta: Mandar Maju.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Syahrani, Riduan. 1999. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti

[Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.](#)

United Nations Development Program (UNDP), 1997, *Governance For Sustainable Human Development*.

Wijana. 2007. *Manajemen Dana Pensiun*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada

Wijaksono, Sigit. 2013. Pengaruh Lama Tinggal Terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Lingkungan Pemukiman. Jurnal ComTech Vol.4 No.1 Juni 2013, hal 27.

