

**PELAYANAN PUBLIK DAN KONTRIBUSINYA  
TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH ( PAD )  
KABUPATEN SRAGEN**

( Tinjauan Yuridis Penerapan *One Stop Service* Di Badan Pelayanan Terpadu ( BPT ) Sragen )



**Penulisan Hukum**

**( Skripsi )**

**Disusun dan diajukan untuk melengkapi Syarat-syarat  
guna Memperoleh Derajat Sarjana dalam Ilmu Hukum**

**Pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret**

**Surakarta**

**Oleh :**

**Endra Dwisukma A**

**NIM E0001128**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2008**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Penulisan Hukum ( Skripsi )

**PELAYANAN PUBLIK DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP  
PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH ( PAD )  
KABUPATEN SRAGEN**

( Tinjauan Yuridis Penerapan *One Stop Service* Di Badan Pelayanan Terpadu ( BPT ) Sragen )

Disusun oleh :

**ENDRA DWISUKMA A**

**NIM E0001128**

Disetujui untuk Dipertahankan

Dosen Pembimbing

Waluyo, S.H.,M.Si  
NIP.132 092 854

**PENGESAHAN PENGUJI**

Penulisan Hukum ( Skripsi )

**PELAYANAN PUBLIK DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP  
PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH ( PAD )  
KABUPATEN SRAGEN**

(Tinjauan Yuridis Penerapan *One Stop Service* Di Badan Pelayanan Terpadu ( BPT ) Sragen)

Disusun oleh :  
ENDRA DWISUKMA A  
NIM E0001128

Telah diterima dan disahkan oleh Tim penguji Penulisan Hukum ( Skripsi )  
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta  
pada :

Hari : .....  
Tanggal : .....

**TIM PENGUJI**

1. \_\_\_\_\_ : .....  
Ketua
2. \_\_\_\_\_ : .....  
Sekretaris
3. \_\_\_\_\_ : .....  
Anggota

**MENGETAHUI**

Dekan,

Mohammad Jamin, S.H.,M.Hum  
NIP. 131 570 154

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Jadilah kamu pencipta takdirmu sendiri*

*(Imam Al Ghazali)*

*Setiap orang adalah arsitek dari keberuntungannya sendiri*

*(Appius Claudius)*

*Peliharalah baik-baik pekerjaan anda,  
maka ia akan memelihara anda dengan baik pula*

*(George Chapman)*

### PERSEMBAHAN

Penulisan Hukum ini penulis persembahkan untuk :

Yang terhormat Bapak Suryoto dan Ibu Endang Puji Setianingsih,  
Orang tuaku tercinta,  
terima kasih atas curahan jiwa dan raganya

Kakakku Fitria Agus Suryaningtyas,  
terima kasih atas dukungan dan kesabarannya

Garwa kinasihku Ratna Dumilah,  
terima kasih atas segala pengertiannya

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur *Alhamdulillahirobbil alamin* atas berkat rahmat Allah SWT, sehingga Penulisan Hukum (Skripsi) yang berjudul, “**Pelayanan Publik dan Kontribusinya Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sragen** (Tinjauan Yuridis Penerapan *One Stop Service* di Badan Pelayanan terpadu (BPT) Sragen)” dapat diselesaikan.

Skripsi ini membahas mencoba mengkaji pelaksanaan pelayanan publik *pasca* penerapan *one stop service* dan kontribusinya bagi Kabupaten Sragen. Yaitu bagaimana tata aturan dan tata laksana pengelolaan pelayanan publik *pasca* penerapan *one stop servic* serta bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Sragen.

Pelaksanaan otonomi daerah, mengharuskan daerah otonom untuk bisa meningkatkan pelayanan publik sekaligus mengurus pembiayaan daerahnya sendiri. Hal ini menyebabkan pemerintah daerah berlomba-lomba meningkatkan pendapatan asli daerahnya (PAD) masing-masing tetapi mengesampingkan aspek pelayanan publiknya. Pemerintah Kabupaten Sragen dengan *one stop service*-nya mencoba merubah paradigma yang mengutamakan peningkatan pendapatan asli daerah, menjadi mengutamakan peningkatan pelayanan publik. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang pelaksanaan pelayanan publik secara *one stop service* dan kontribusinya bagi peningkatan pendaptan asli daerah (PAD) Kabupaten Sragen

Permasalahan dan hambatan banyak penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini banyak mendapatkan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun spiritual dari berbagai pihak yang sangat berarti. Selanjutnya dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Mohammad Jamin, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ijin dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

2. Bapak Waluyo, S.H.,M.Si. selaku pembimbing dalam penelitian hukum ini yang telah menyediakan waktu, pikiran dan motivasinya kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini
3. Bapak Burhanudin H, S.H.,M.H,M.S.I selaku pembimbing akademik yang telah menasehati penulis selama kuliah di Fakultas Hukum UNS
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum UNS yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Bapak Maksun Isnandi selaku Kepala Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen yang telah memberikan ijin dan kemudahan akses data sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, serta seluruh pegawai BPT Kabupaten Sragen yang telah memberikan pelayanan dan keramahan bagi penulis.
6. Keluarga besar Wisma Becak HMI Cabang Surakarta Kom. FH UNS, Rahmat, Teguh, Hendra, Inal, Fathoni, Marthin, Adil, Yasser, Aldi, Anung, Arman, Didit, Sari, Gani, dan kawan-kawan lainnya. Terima kasih dan mohon maaf atas segala kesalahan serta kekurangan yang telah penulis lakukan selama ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan. Saran dan kritik yang bersifat konstruktif diperlukan. Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

***Wabillahi taufik Wal Hidayah  
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Surakarta, Mei 2008

Penulis

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	6
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Metode Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan Hukum.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teori.....	14
1. Tinjauan tentang Pemerintahan Daerah.....	14
a. Pengertian Pemerintah Daerah.....	14
b. Asas-asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.....	15
2. Tinjauan tentang Otonomi Daerah.....	16
a. Pengertian Otonomi Daerah.....	16
b. Prinsip-prinsip Otonomi Daerah.....	17
3. Tinjauan tentang Pelayanan Publik.....	18

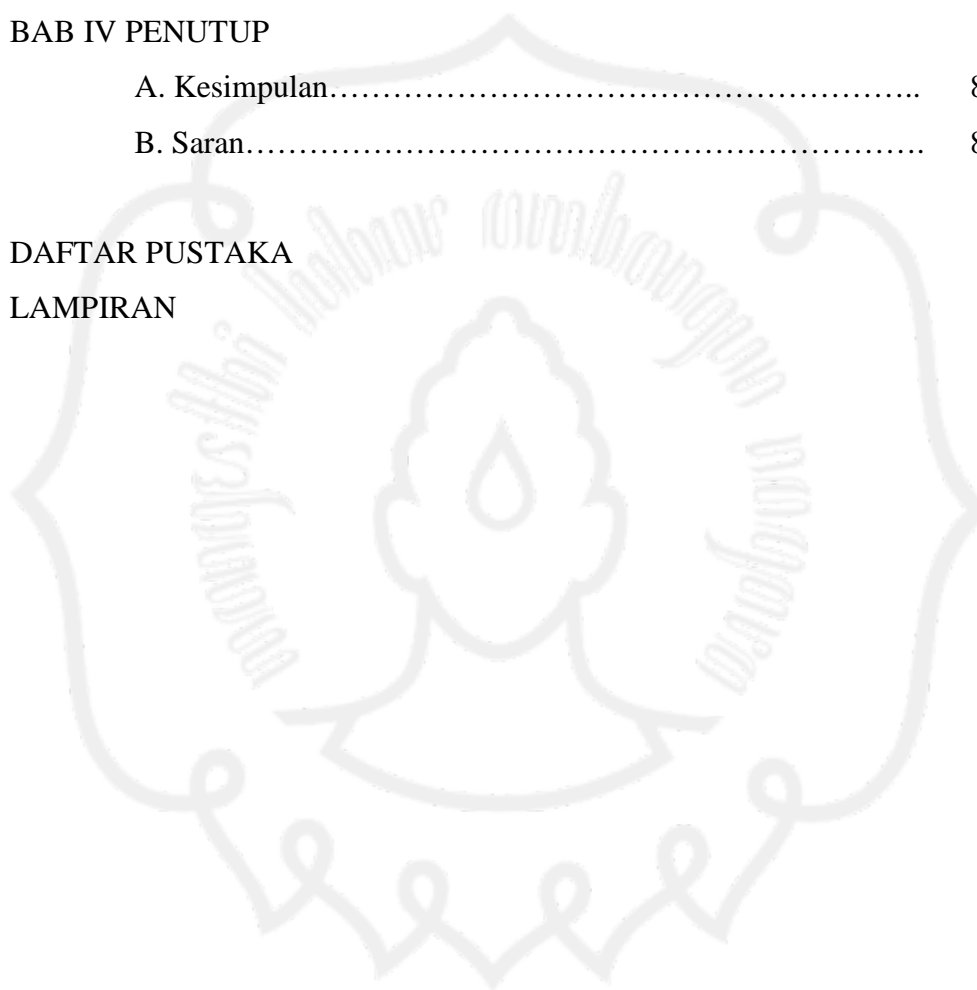
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
b. Ruang Lingkup.....	22
c. Konsep Pelayanan Publik.....	25
1) Paradigma Pelayanan Publik.....	25
2) Standar Pelayanan.....	28
3) Kualitas Pelayanan.....	31
4) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	34
4. Tinjauan tentang Pendapatan Asli Daerah.....	35
a. Pengertian.....	35
b. Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah.....	35
c. Pokok-pokok Pengelolaan Sumber PAD.....	38
B. Kerangka Pemikiran.....	41

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43
1. Sejarah Pelayanan Publik Kabupaten Sragen.....	43
2. Kondisi Keaparatan.....	49
3. Sarana dan Prasarana BPT Sragen.....	51
B. Tata Aturan dan Tata Laksana Pengelolaan Pelayanan Publik Penerapan <i>One Stop Service</i> .....	52
1. Tata Aturan pengelolaan Pelayanan publik setelah <i>One Stop service</i> .....	52
2. Tata Laksana Pengelolaan Pelayanan Publik di Badan Pelayann terpadu (BPT) Sragen setelah One Stop Service .....	54
a. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan.....	54
b. Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan.....	57
c. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan.....	61
d. Prosedur Pelayanan.....	61
e. Pembayaran.....	70
f. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	



Persona in Charge.....	72
g. Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan	73
C. Kontribusi Penerapan One Stop Service Terhadap Peningkatan PAD Kabupaten Sragen.....	75
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

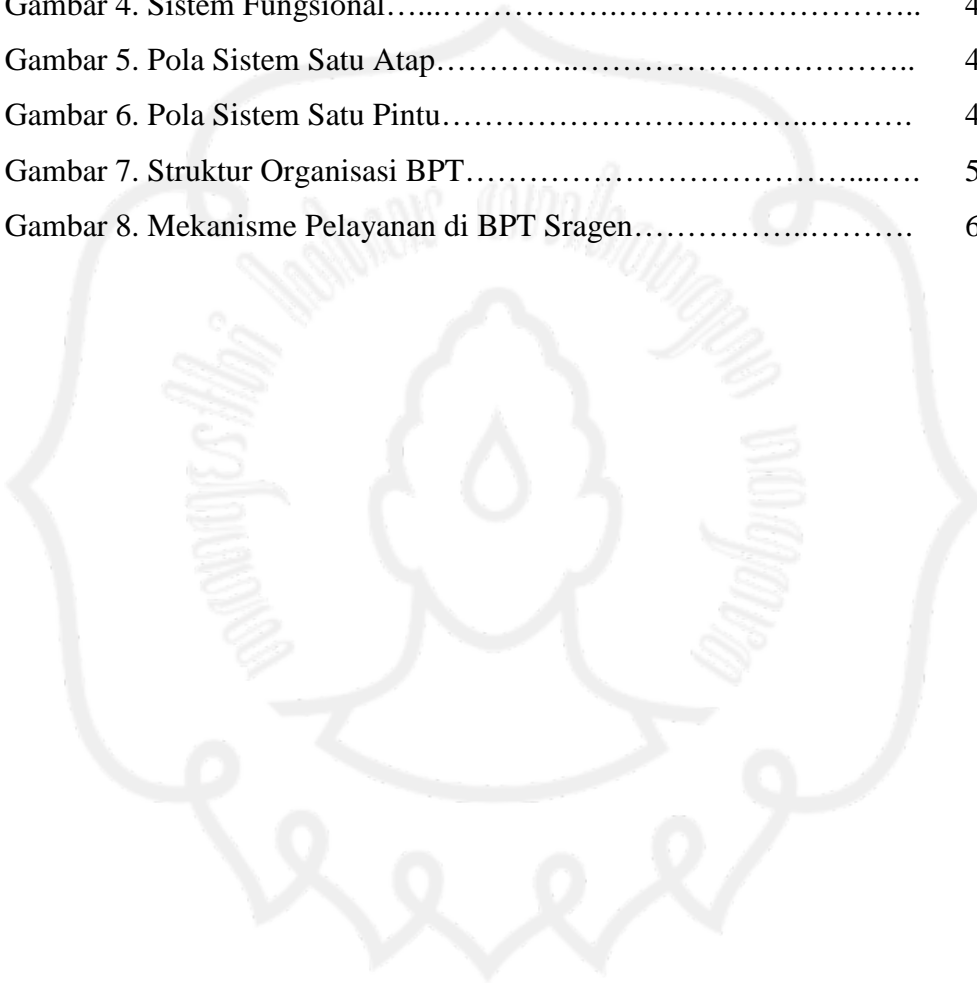


**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa.....	22
Tabel 2. Pengelompokan Barang dan Jasa.....	23
Tabel 3. Pegawai BPT Berdasar Tingkat Pendidikan .....	50
Tabel 4. Jenis Pelayanan Perijinan.....	58
Tabel 5. Jenis Pelayanan Non-Perijinan.....	60
Tabel 6. Pendapatan pada Perijinan Tertentu.....	74
Tabel 7. Rekapitulasi Laporan Perijinan 2003/2007.....	75
Tabel 8. Pos Pendapatan Asli Daerah.....	77
Tabel 9. Pemasukan Pos Retribusi.....	77
Tabel 10. Perkembangan Industri.....	79
Tabel 11. Perkembangan PAD, Retribusi, dan Investasi.....	79

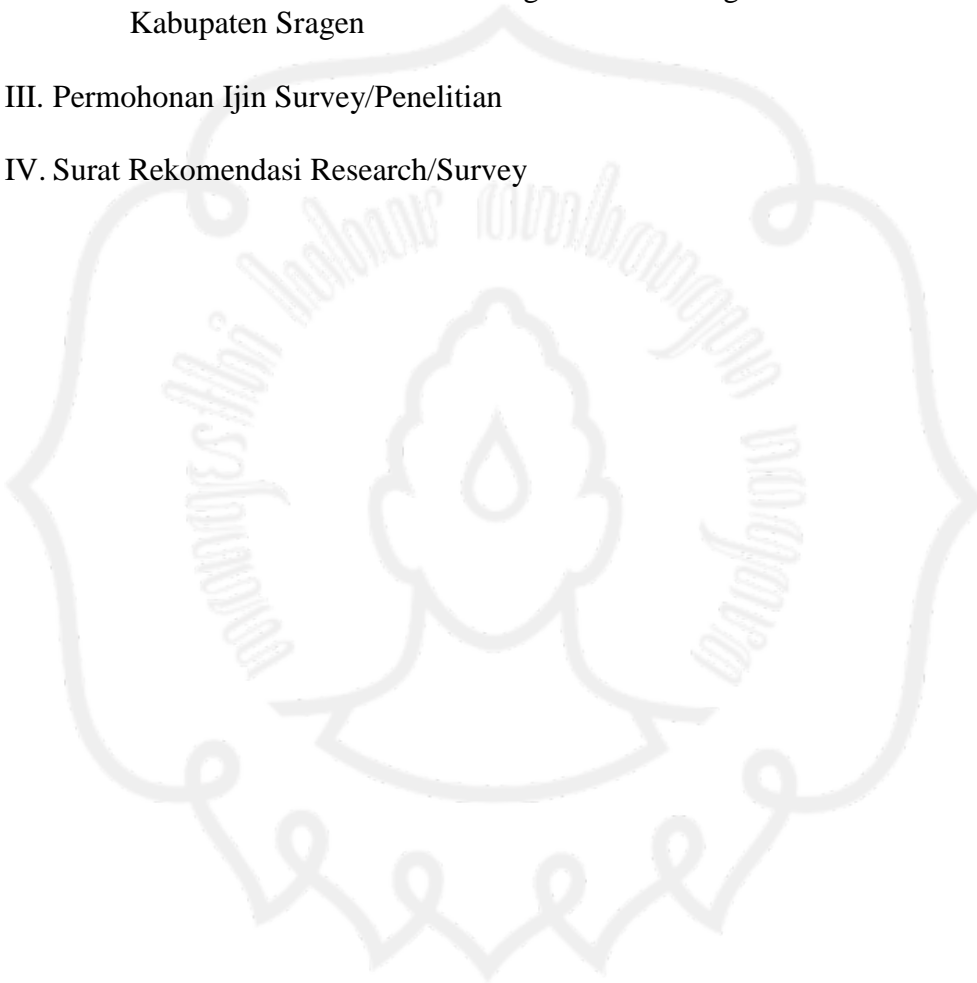
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Siklus Analisis Data.....	12
Gambar 2. Service Gap.....	32
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4. Sistem Fungsional.....	46
Gambar 5. Pola Sistem Satu Atap.....	47
Gambar 6. Pola Sistem Satu Pintu.....	48
Gambar 7. Struktur Organisasi BPT.....	51
Gambar 8. Mekanisme Pelayanan di BPT Sragen.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

- I. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003  
tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Lambaga Teknis Daerah  
Kabupaten Sragen
- II. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006  
tentang Perubahan Atas Perauran Daerah Nomor 15 Tahun 2003 tentang  
Pembentukan Dan Susunan Organisasi Lambaga Teknis Daerah  
Kabupaten Sragen
- III. Permohonan Ijin Survey/Penelitian
- IV. Surat Rekomendasi Research/Survey



## ABSTRAK

Endra Dwisukma A, 2008. **PELAYANAN PUBLIK DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) KABUPATEN SRAGEN. (Tinjauan Yuridis Penerapan *One Stop Service* di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen).** Fakultas Hukum UNS.

Penelitian ini mengkaji pelaksanaan pelayanan publik *pasca* penerapan *one stop service* dan kontribusinya bagi Kabupaten Sragen, yaitu bagaimana tata aturan dan tata laksana pengelolaan pelayanan publik *pasca* penerapan *one stop servic* serta bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Sragen.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Data penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Penelitian dilaksanakan di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen. Teknik mengumpulkan data yang dipergunakan yaitu melalui wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan metode analisis data kuantitatif dengan model analisis deskriptif dan metode analisis data kualitatif dengan model interaktif.

Penerapan *one stop service* melalui Badan Pelayanan Terpadu ( BPT ), diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006 dengan tata laksana pelayanan yang diatur dalam Peraturan Bupati Sragen Nomor 9 Tahun 2006 tentang pedoman Pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen dan Peraturan Bupati Sragen Nomor 6 Tahun 2005 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan Kabupaten Sragen. Kewenangan ini meliputi beberapa kewenangan non perizinan. Prosedur pelayanan dibuat secara cepat, mudah, transparan dan pasti, hanya melalui 4 tahap penting yaitu pemeriksaan administratif, pemeriksaan lapangan, rapat tim Pertimbangan dan Pembayaran serta penerbitan ijin.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *pasca* penerapan *one stop service*, tata aturan pengelolaan pelayanan publik di BPT Sragen menjadi lebih lengkap dan tata laksana pengelolaan yang terjamin, transparan dan mudah. Penerapan *one stop service* ini juga berdampak pada kenaikan PAD Kabupaten Sragen yang sangat signifikan.

Implikasi dari penelitian ini adalah adanya konsep kebijakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif dan efisien dengan mengedepankan kepentingan masyarakat. Manfaat praktis dari penelitian ini sebagai bahan percontohan bagi wilayah kabupaten/kota lain dalam hal bagaimana mengelola pelayanan publik agar dapat memacu peningkatan pendapatan asli daerah.

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur *Alhamdulillahirobbil alamin* atas berkat rahmat Allah SWT, sehingga Penulisan Hukum (Skripsi) yang berjudul, “**Pelayanan Publik dan Kontribusinya Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sragen** (Tinjauan Yuridis Penerapan *One Stop Service* di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen) ” dapat diselesaikan.

Skripsi ini membahas mencoba mengkaji pelaksanaan pelayanan publik *pasca* penerapan *one stop service* dan kontribusinya bagi Kabupaten Sragen. yaitu bagaimana tata aturan dan tata laksana pengelolaan pelayanan publik *pasca* penerapan *one stop servic* serta bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Sragen.

Pelaksanaan otonomi daerah, mengharuskan daerah otonom untuk bisa meningkatkan pelayanan publik sekaligus mengurus pembiayaan daerahnya sendiri. Hal ini menyebabkan pemerintah daerah berlomba-lomba meningkatkan pendapatan asli daerahnya (PAD) masing-masing tetapi mengesampingkan aspek pelayanan publiknya. Pemerintah Kabupaten Sragen dengan *one stop service*-nya mencoba merubah paradigma yang mengutamakan peningkatan pendapatan asli daerah, menjadi mengutamakan peningkatan pelayanan publik. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang pelaksanaan pelayanan publik secara *one stop service* dan kontribusinya bagi peningkatan pendaptan asli daerah (PAD) Kabupaten Sragen

Permasalahan dan hambatan banyak penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini banyak mendapatkan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun spiritual dari berbagai pihak yang sangat berarti. Selanjutnya dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

8. Bapak Mohammad Jamin, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ijin dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

9. Bapak Waluyo, S.H.,M.Si. selaku pembimbing dalam penelitian hukum ini yang telah menyediakan waktu, pikiran dan motivasinya kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini
10. Bapak Burhanudin H, S.H.,M.H,M.S.I selaku pembimbing akademik yang telah menasehati penulis selama kuliah di Fakultas Hukum UNS
11. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum UNS yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Bapak Maksun Isnandi selaku Kepala Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen yang telah memberikan ijin dan kemudahan akses data sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, serta seluruh pegawai BPT Kabupaten Sragen yang telah memberikan pelayanan dan keramahan bagi penulis.
13. Keluarga besar Wisma Becak HMI Cabang Surakarta Kom. FH UNS, Rahmat, Teguh, Hendra, Inal, Fathoni, Marthin, Adil, Yasser, Aldi, Anung, Arman, Didit, Sari, Gani, dan kawan-kawan lainnya. Terima kasih dan mohon maaf atas segala kesalahan serta kekurangan yang telah penulis lakukan selama ini.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu  
Penulis menyadari skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan. Saran dan kritik yang bersifat konstruktif diperlukan. Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

***Wabillahi taufik Wal Hidayah  
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Surakarta, Mei 2008

Penulis

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang permasalahan**

Otonomi Daerah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 sebagai upaya membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggaraan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya (Mardiasmo, 200:59). Menurut Hosein, Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalitas menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan. Desentralisasi dapat pula disebut otonomisasi, otonomi daerah diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintah daerah (Agus Dwiyanto, 2002 : 103)

Menurut Henry Sumarna dari Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen, kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik (Hasil survey tim kecil yang terdiri dari 5 orang yaitu Wakil Bupati, Kepala Bapedda dan Kepala Dinas pada tahun 2000). Di mana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Di samping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang



memiliki “uang“, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Padahal pemerintah seharusnya melayani bukan dilayani. Seharusnya, dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang" (Mustopadidjaja, Kompas : 2003).

Dalam konteks Desentralisasi ini, Pemerintah Daerah dianggap berhasil apabila bisa memberikan layanan publik yang memadai dan memperbaiki kesejahteraan. Artinya, Pemerintah Daerah dituntut mampu melakukan alokasi pengeluaran APBD yang efisien dan efektif tanpa kebocoran, menggerakkan perekonomian lokal, menciptakan lapangan kerja baru, dan akhirnya memperbaiki pendapatan masyarakat lokal. Atau dengan kata lain, bagaimana Pemerintah Daerah berinovasi sehingga tidak membebani masyarakat tapi mempermudah masyarakat. Kemudahan-kemudahan akan menjadi katalis bagi masyarakat untuk mengembangkan gagasannya sehingga akan menggerakkan perekonomian lokal bahkan

menarik investor untuk menanamkan modalnya.

Survei Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah yang berusaha melihat iklim investasi di daerah sejak awal desentralisasi mengindikasikan bahwa kapasitas dan kualitas institusi Pemerintah Daerah merupakan syarat penting dari iklim investasi yang kondusif (Sunarto, [www.pu.go.id](http://www.pu.go.id)). Syarat penting lainnya adalah kondisi sosial, politik, dan keamanan setempat. Kedua faktor ini bahkan dianggap jauh lebih penting dibandingkan dengan potensi perekonomian daerah itu sendiri. Dari hasil survei ini dapat disimpulkan bahwa upaya memangkas ekonomi biaya tinggi di tingkat lokal harus dimulai dari Pemerintah Daerah itu sendiri. Dengan kata lain, Pemerintah Daerah harus lebih bersikap *business friendly* terhadap dunia usaha dan lebih mengedepankan pentingnya jumlah investasi yang masuk serta dampak pengganda yang dihasilkan.

Pemerintah Daerah harus berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), karena dalam pelaksanaan otonomi daerah, sumber-sumber keuangan yang berasal dari pendapatan asli daerah lebih penting dibandingkan dengan sumber-sumber diluar pendapatan asli daerah dimana pendapatan asli daerah dapat digunakan sesuai dengan prakarsa dan inisiatif daerah sedangkan bentuk pemberian non PAD bersifat lebih terikat. Konsekuensinya, pemerintah kota dan kabupaten harus tergerak untuk menggarap potensi yang ada di wilayah masing-masing, dengan tujuan meningkatkan pendapatan. Dari pendapatan tersebut mereka bisa lebih leluasa melaksanakan berbagai kegiatan pembangunan, dan tidak bergantung pada pemerintah pusat. Salah satu bentuk upaya menggarap potensi daerah itu adalah menarik para investor. Tak mengherankan jika kemudian investor baik domestik maupun asing bak artis primadona yang dikejar-kejar oleh para kepala daerah agar mau melirik potensi yang ditawarkan. Namun yang mengejar kurang menyadari bahwa para pemilik modal itu butuh insentif, kemudahan, dan nilai lebih atas rencana-rencana investasinya. Tak jarang terjadi, potensi memenuhi syarat dan calon investor pun telah siap, tetapi ketika sampai pada mengurus perizinan

banyak di antara mereka yang terpaksa balik kanan. Ternyata proses perizinan investasi harus melalui banyak meja, berbelit-belit, makan waktu lama, dan hampir selalu terjadi praktik pungutan liar (pungli) saat melalui meja-meja tersebut.

Investasi atau penanaman modal sangat penting artinya bagi perekonomian suatu daerah. Dampak dan keterkaitannya cukup besar baik pada investor sendiri, pemerintah daerah, maupun rakyat kecil. Investasi bisa diibaratkan sebagai mesin pelumas bagi roda ekonomi. Makin banyak dan tinggi nilainya, kian besar pula dampak dan manfaat yang dipetik. Di antaranya menyerap tenaga kerja, optimalisasi sumber daya alam, serta yang paling utama meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat di daerah tersebut. Untuk itu terobosan semacam pelayanan perizinan investasi satu pintu perlu terus didukung dan dikembangkan. Para pejabat terkait mesti mengedepankan semangat melayani, bukan dilayani, sehingga dapat tercipta iklim yang kondusif bagi penanaman modal.

Perlunya perubahan sistem pelayanan akan makin mendesak jika kita perhatikan bahwa pada sisi lain kompleksitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat baik secara kuantitatif maupun kualitatif meningkat secara tajam tanpa diimbangi dengan peningkatan keuangan daerah untuk membiayainya. Dari kondisi tersebut muncul kebutuhan yang sangat mendesak bagi sector publik di daerah (Pemda). Perubahan sistem dan pola pelayanan adalah mendesak bagi Pemda untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang terus meningkat di dalam kondisi keuangan daerah yang terpuruk.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka Pemerintah Kabupaten Sragen membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dengan Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 Tahun 2002 tanggal 24 Mei 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen, sedangkan operasional secara resmi dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2002 oleh Bupati Sragen. Kebijakan ini didukung sepenuhnya oleh legislatif dengan surat Ketua DPRD Kabupaten Sragen

Nomor 170/288/15/2002 tanggal 27 September 2002 perihal Persetujuan Operasional UPT Kabupaten Sragen. Selanjutnya pada tahun 2003 telah dikuatkan dengan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2003 dalam bentuk Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen. Kemudian untuk meningkatkan kualitas layanan maka pada tanggal 20 Juli 2006 di rubah menjadi Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006. Melalui BPT ini diterapkan pelayanan publik secara *one stop service* (pelayanan satu pintu) untuk melayani sejumlah perizinan. Kebijakan ini diambil sebagai perwujudan perubahan paradigma pelayanan publik dan penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku "melayani, bukan untuk dilayani", "mendorong, bukan untuk menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit". Harapannya setiap perijinan dapat diproses dengan cepat, murah dan terbebas dari tirani birokrasi.

Atas dasar latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “ **Pelayanan Publik dan Kontribusinya Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sragen** (Tinjauan Yuridis Penerapan *One Stop Service* Di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen)

## **B. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian ini bertujuan supaya masalah yang akan diteliti tidak mengalami pelebaran dan kerancuan dalam masalah tersebut. Substansi permasalahan penelitian yaitu mengenai

pelaksanaan pelayanan publik setelah menerapkan sistem satu pintu serta kontribusinya terhadap peningkatan pendapatan asli daerah.

### C. Perumusan Masalah

**Perumusan masalah dimaksudkan untuk membatasi dan mempertegas masalah yang akan diteliti, sehingga bisa memudahkan dalam pengerjaannya. Adapun beberapa permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:**

1. Bagaimana tata aturan dan tata laksana pengelolaan pelayanan publik setelah menggunakan sistem *one stop service*?
2. Bagaimanakah kontribusi penerapan *one stop service* terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sragen ?

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah apa yang hendak dicapai oleh peneliti dengan adanya penelitian ini.

1. Tujuan obyektif
  - a. memperoleh data tentang bagaimana tata aturan dan tata laksana pengelolaan pelayanan publik dengan sistem satu pintu melalui Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen
  - b. mengetahui kontribusi pelaksanaan pelayanan secara *one stop service* secara signifikan terhadap kenaikan Pendapatan Asli Daerah
2. Tujuan subyektif
  - a. menambah pengetahuan peneliti dibidang hukum administrasi negara khususnya administrasi publik.
  - b. Melatih kemampuan ilmu hukum peneliti untuk dapat menjelaskan hubungan tiap-tiap bagian kajian Hukum Administrasi Negara, yaitu hubungan antara pelayanan publik dengan pendapatan asli daerah.

### E. Manfaat Penelitian

Nilai dalam penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang diperoleh dari penelitian tersebut, adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian tentang Pelayanan Publik dan Kontribusinya Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Sragen ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pengembangan Ilmu Pengetahuan di bidang Ilmu Hukum pada umumnya dan Hukum Administrasi Negara pada khususnya;

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia kepustakaan tentang pelaksanaan pelayanan publik khususnya di bidang perizinan
- b) Hasil penelitian ini, dapat dipakai sebagai acuan terhadap penelitian-penelitian sejenis untuk tahap berikutnya.
- c) Hasil penelitian ini, diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi bagi Pemerintah Daerah untuk saling melakukan pertukaran ide sebagai wujud keterbukaan informasi
- d) Sebagai bahan percontohan bagi wilayah kabupaten/kota lain dalam hal bagaimana mengelola pelayanan publik agar dapat memacu peningkatan pendapatan asli daerah

## **F. Metodologi Penelitian**

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang disajikan secara sistematis dan harus dapat dipertanggungjawabkan. Setiap melakukan penelitian, maka harus menggunakan metode-metode tertentu. Metode penelitian menurut Soerjono Soekanto adalah sebagai berikut :

1. suatu tipe pemikiran yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian;
2. suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan;

3. cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur (Soerjono Soekanto,1986: 5).

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1 Jenis Penelitian

Sesuai dengan masalah yang hendak diteliti, penelitian ini merupakan jenis penelitian empiris, karena untuk mengidentifikasi peraturan hukum yang berlaku di masyarakat. Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif, yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Sanapiah Faisal, 1992: 20).

#### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Pemerintah Kabupaten Sragen lebih khusus lagi di Koordinator Badan Pelayanan Terpadu Kota Sragen dan dinas lainnya yang terkait dengan penelitian.

#### 3. Jenis Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

a. **Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Terkait dengan problematika penelitian, maka data primer diperoleh dari lokasi penelitian, yaitu Badan Pelayanan Terpadu (BPT) kabupaten Sragen dan dinas terkait tentang pelayanan publik;**

b. Data sekunder yaitu data digunakan untuk mendukung dan melengkapi data primer yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut Soerjono Soekanto data sekunder digunakan dalam penelitian meliputi tiga bahan hukum yaitu :

##### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer ialah bahan hukum yang menjadi dasar pedoman penelitian. Adapun yang digunakan dalam

penelitian ini adalah Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 Tahun 2002 tanggal 24 Mei 2002 jo Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen jo Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal, literatur, buku, internet, laporan penelitian dan sebagainya berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik dan peningkatan pendapatan asli daerah.

#### 3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yaitu Kamus (Soerjono Soekanto, 1986: 52).

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

**Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui 2 (dua) cara sebagai berikut:**

- a. Wawancara, yaitu pencarian data dengan proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2004



: 83), untuk kemudian diferivikasi, dirubah, diperluas dan dikembangkan oleh peneliti (Lexy Maleong, 2005 : 186).

Adapun dialog dengan Pak Henry Sumarna dilakukan secara bebas terpimpin. Artinya wawancara ini merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin. Pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi.

- b Studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan data dengan cara membaca buku literatur, hasil penelitian terdahulu, dan membaca dokumen, peraturan perundang-undangan, Peraturan Bupati yang berhubungan dengan obyek penelitian.

#### 5. Teknik Analisis Data

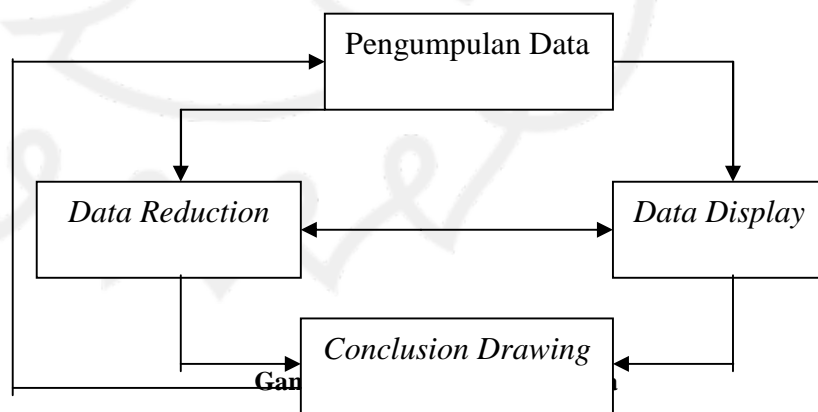
**Analisis data merupakan proses mengumpulkan dan mengolah data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar, sehingga dengan analisis data akan menguraikan dan memecahkan masalah yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis kuantitatif dengan metode analisis deskriptif dan analisis kualitatif dengan metode analisis intraktif.**

**Analisis kuantitatif menggunakan metode analisis deskriptif, teknik ini mencoba mengadopsi model analisis kuantitatif pada penelitian-penelitian eksakta. Yaitu, pengkajian hasil olah data yang hanya sampai pada taraf deskripsi, menyajikan dan menafsirkan data secara sistematis sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan (M. Syamsudin, 2007 : 127). Analisis ini digunakan untuk penilaian sejauh mana peningkatan pendapatan asli daerah pasca penerapan *one stop service*, berdasarkan data bilangan atau angka yang diperoleh dari lembaga ataupun badan yang berkaitan dengan pelaporan kondisi keuangan daerah.**

Analisis kualitatif model analisis interaktif. yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa reduksi data, sajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi dengan menggunakan proses siklus (H.B. Sutopo, 1998: 48). Dalam menggunakan analisis kualitatif, maka interpretasi terhadap apa yang ditentukan dan merumuskan kesimpulan akhir digunakan logika atau penalaran sistematis. Ada tiga komponen pokok dalam tahapan analisa data, yaitu:

- a. *Data Reduction* merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data kasar yang ada dalam *field note*. Reduksi data dilakukan selama penelitian berlangsung, hasilnya data dapat disederhanakan dan ditransformasikan melalui seleksi, ringkasan serta penggolongan dalam suatu pola.
- b. *Data Display* adalah paduan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset yang dilakukan, sehingga peneliti akan mudah memahami apa yang terjadi dan harus dilakukan.
- c. *Conclution Drawing* adalah berawal dari pengumpulan data peneliti harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditelitinya, dengan cara pencatatan peraturan, pola-pola, pernyataan konfigurasi yang mapan dan arahan sebab akibat, sehingga memudahkan dalam pengambilan kesimpulan.

Tiga komponen analisis data di atas membentuk interaksi dengan proses pengumpulan yang berbentuk siklus (*Diagram flow*) (HB Sutopo, 1998: 37). Sebagaimana tampak dalam bagan dibawah ini,



## G. Sistematika Penulisan Hukum

Guna mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai bahasan dalam penulisan hukum ini, penulis dapat menguraikan sistematika penulisan hukum sebagai berikut,

## BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dipaparkan latar belakang yang menjadi dasar keingintahuan serta permasalahan, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta metode yang digunakan dalam penelitian.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dipaparkan mengenai teori-teori yang menjadi landasan dalam penulisan hukum ( Skripsi ) ini. Antara lain mengenai,

- A. Tinjauan tentang Pemerintahan Daerah
  1. Pengertian Pemerintah Daerah
  2. Asas-asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- B. Tinjauan tentang Otonomi Daerah
  1. Pengertian Otonomi Daerah
  2. Prinsip-prinsip Otonomi Daerah
- C. Tinjauan tentang Pelayanan Publik
  1. Pengertian Pelayanan Publik
  2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik
  3. Konsep Pelayanan Publik
    - a. Paradigma Pelayanan Publik
    - b. Standar Pelayanan Publik
    - c. Kualitas Pelayanan Publik
    - d. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- D. Tinjauan tentang Pendapatan asli Daerah
  1. Pengertian PAD
  2. Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah
  3. Pokok-pokok Pengelolaan Sumber Pendapatan Asli Daerah

## BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dipaparkan mengenai hasil penelitian dari data lapangan yang diperoleh peneliti dan pembahasan tentang tata aturan dan tata laksana pelayanan publik *pasca one stop service*

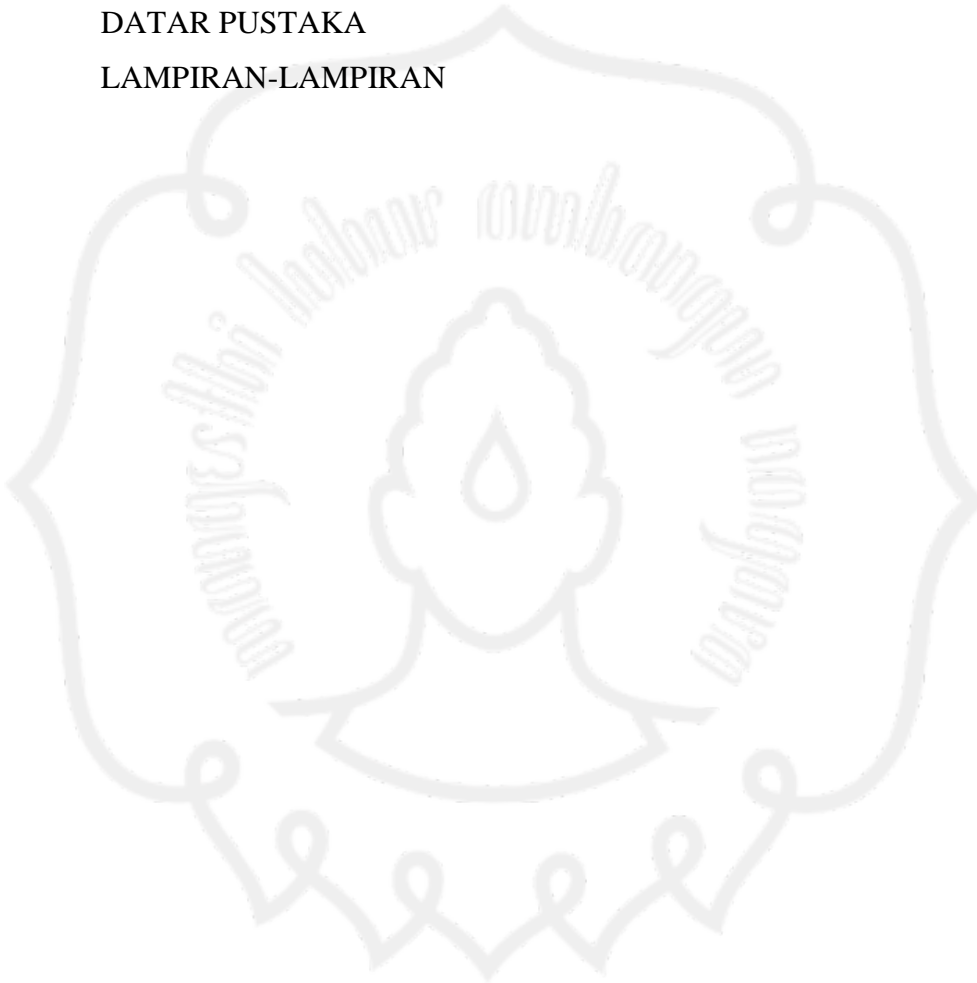
serta kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Sragen. Dalam hal ini kondisi pendapatan asli daerah *pasca* penerapan *one stop service*.

#### BAB IV : PENUTUP

Dalam Bab ini akan disampaikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran yang relevan dari peneliti.

#### DATAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Tinjauan tentang Pemerintahan Daerah**

###### **a. Pengertian Pemerintahan Daerah**

Menurut Pasal 1 nomor 2 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menerangkan yang dimaksud dengan pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Lebih lanjut dalam Pasal 1 nomor 3 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Menurut Bagir Manan, pemerintah daerah adalah unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintah di daerah yang merupakan sub sistem pemerintah negara (Bagir Manan, 2001 : 182)

Dalam Pasal 3 ayat (1) UU Nomor 32 Tahun 2004 menyebutkan pemerintah daerah terdiri dari :

- 1) pemerintah daerah provinsi yang terdiri atas pemerintah daerah provinsi dan DPRD provinsi
- 2) pemerintahan daerah kabupaten / kota yang terdiri atas pemerintah daerah kabupaten / kota dan DPRD kabupaten

Hubungan antara Pemerintah Daerah dan DPRD merupakan hubungan kerja yang setara dan bersifat kemitraan. Kedudukan yang setara bermakna bahwa diantara lembaga pemerintahan daerah itu memiliki kedudukan yang sama dan sejajar, artinya tidak saling membawahi. Hal ini tercermin dalam membuat kebijakan daerah berupa Peraturan Daerah. Hubungan kemitraan bermakna bahwa antara

Pemerintah Daerah dan DPRD adalah sama-sama mitra sekerja dalam membuat kebijakan daerah untuk melaksanakan otonomi daerah sesuai dengan fungsi masing-masing sehingga antara kedua lembaga itu membangun suatu hubungan kerja yang sifatnya saling mendukung, bukan lawan ataupun pesaing satu sama lain dalam menjalankan fungsi masing-masing (Penjelasan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004).

#### b. Asas-asas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Asas-asas penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, yaitu sebagai berikut :

- 1) Penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada Asas Umum Penyelenggaraan Negara yang terdiri atas :
  - a) asas kepastian hukum
  - b) asas tertib penyelenggaraan negara
  - c) asas kepentingan umum
  - d) asas keterbukaan
  - e) asas proporsionalitas
  - f) asas profesionalitas
  - f) asas akuntabilitas
  - g) asas efisiensi
  - (i) asas efektifitas
- 2) Dalam menyelenggarakan pemerintahan, pemerintah menggunakan asas Desentralisasi, tugas pembantuan, dan dekonsentrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 3) Dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah, pemerintah daerah menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan

## 2. Tinjauan tentang Otonomi Daerah

### a. Pengertian Otonomi Daerah

Menurut Pasal 1 nomor 5 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 yang dimaksud dengan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan

kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut dalam nomor 6, daerah otonom, selanjutnya disebut daerah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 otonomi yang berlaku saat ini adalah otonomi yang luas dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintahan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.

Dalam menyelenggarakan otonomi daerah, daerah otonom mempunyai hak seperti yang termuat dalam Pasal 21 sebagai berikut :

- 1) mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya
- 2) memilih pemimpin daerah
- 3) mengelola aparatur daerah
- 4) memungut pajak daerah dan retribusi daerah
- 5) mengelola kekayaan daerah
- 6) mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang terdapat di daerah
- 7) mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah
- 8) mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan

Sedangkan mengenai kewajiban daerah diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, antara lain :

- 1) melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
- 2) meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat

- 3) mengembangkan kehidupan dan pemerataan
- 4) mewujudkan keadilan dan pemerataan
- 5) meningkatkan pelayanan dasar pendidikan
- 6) menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan
- 7) menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak
- 8) mengembangkan sistem jaminan sosial
- 9) menyusun perencanaan dan tata ruang daerah
- 10) mengembangkan sumber daya produktif di daerah
- 11) melestarikan lingkungan hidup
- 12) mengelola administrasi kependudukan
- 13) melestarikan nilai sosial budaya
- 14) membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangan; dan
- 15) kewajiban lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan

b. Prinsip-prinsip Otonomi Daerah

Mengenai prinsip otonomi daerah menurut penjelasan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan wewenang mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan Pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-Undang. Daerah mempunyai kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip dimana untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dengan demikian isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama



dengan daerah lainnya. Otonomi bertanggung jawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi, yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional.

Penyelenggaraan otonomi daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat. Penyelenggaraan otonomi daerah juga harus menjamin keserasian hubungan antara Daerah dengan Daerah lainnya, artinya mampu menjalin kerjasama antar daerah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah.

### 3. Tinjauan tentang Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Public dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam

istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum) dll. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas Negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor Negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. (Nurcholish, 2005: 178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah

pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian terdapat persamaan di antara keduanya, yaitu:

- 1) keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan mendapatkan
- 2) Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:

- 1) Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- 2) Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.
- 3) Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- 4) Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi

mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.

- 5) Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- 6) Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

#### b. Ruang Lingkup

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, misalnya jasa pemasangan telepon berikut pesawat teleponnya, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya. (Barata, 2003: 186)

Namun demikian, secara garis besar, pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) jenis saja, yaitu barang dan jasa. Berikut ini adalah karakteristik pelayanan dari Gronroos ( Barata, 2003 : 202 ) yang

menjelaskan perbedaan antara pelayanan barang dan jasa.

**Tabel 1. Perbedaan Karakteristik antara Barang dan Jasa**

Barang	Jasa
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang (homogen)	Satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai/sama dengan bentuk jasa pelayanan kepada orang lain (heterogen)
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi
Berupa barang/benda	Berupa proses/kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli.
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

**.Sumber: Gronroos (1990)**

Savas mengelompokkan jenis-jenis barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan individu ke dalam 4 (empat) kelompok berdasarkan konsep *exclusion* dan *consumption* dalam hal pengelolaan penyediaan pelayanan publik. Ciri dari *exclusion* akan melekat pada barang/jasa jika pengguna potensialnya dapat ditolak menggunakannya kecuali kalau yang bersangkutan dapat memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan penyediannya. Barang/jasa tersebut hanya dapat dipindah tangankan apabila terjadi kesepakatan antara pembeli dan pemasok. Sedangkan dari segi *consumption* adalah bahwa barang konsumsi merupakan barang atau jasa yang dapat dipergunakan secara bersama-sama atau kolektif oleh banyak orang tanpa ada pengurangan kualitas maupun kuantitasnya. ( Barata, 2003 : 208 )

**Tabel 2. Pengelompokan Barang dan Jasa**

Exclusion	Consumption	
	Konsumsi Individual	Konsumsi Kolektif
Mudah mencegah orang lain untuk ikut menikmati	Barang privat	Barang semi publik
Sulit mencegah orang lain untuk ikut menikmati	Barang semi privat	Barang publik

**Sumber : Savas (1987)**

Barang dan jasa berdasarkan konsep *exclusion* dan *consumption* antara lain

:

1) Barang privat

Barang dan jasa jenis ini dikonsumsi secara individual dan tidak dapat diperoleh oleh si pemakai tanpa persetujuan pemasoknya. Bentuk persetujuan biasanya dilakukan dengan penetapan dan negosiasi harga tertentu, serta transaksi pembelian. Contoh: makanan, pakaian.

2) Barang semi privat

Barang dan jasa jenis ini dikonsumsi secara individual, namun sulit mencegah siapapun untuk memperolehnya meskipun mereka tidak mau membayar, atau biasa disebut juga sebagai barang semiprivat. Contoh dari barang semiprivat ini adalah pembelian radio ketika dinyatakan, si pemilik tidak dapat mencegah orang lain untuk tidak ikut mendengarkan.

3) Barang semi publik

Barang dan jasa jenis ini umumnya digunakan secara bersama-sama, namun si pengguna harus membayar dan mereka yang tidak dapat/mau membayar dapat dengan mudah dicegah dari kemungkinan menikmati barang tersebut. Semakin sulit atau mahal mencegah seseorang konsumen potensial dari pemanfaatan toll goods semakin serupa barang tersebut dengan ciri barang publik (*Collective Goods*). Atau biasa disebut juga dengan barang semi publik. Misal: jalan Toll, Jembatan Timbang

4) Barang publik

Barang dan jasa ini umumnya digunakan secara bersama-sama dan tidak mungkin mencegah siapapun untuk menggunakannya, sehingga masyarakat (pengguna) pada umumnya tidak bersedia membayar berapapun tanpa dipaksa untuk memperoleh barang ini. Misal: jalan raya, taman

Dari keempat pengelompokan barang tersebut, penyediaan jenis barang privat dan semi privat, dapat murni dilakukan oleh swasta.

Sedangkan penyediaan barang semi publik dapat dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta. Khusus untuk penyediaan jenis barang publik haruslah oleh pemerintah.

Selanjutnya Nurcholis secara rinci membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang-bidang sebagai berikut (Nurcholis, 2005 :180) :

- 1) Pendidikan.
- 2) Kesehatan.
- 3) Keagamaan.
- 4) Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan.
- 5) Rekreasi: taman, teater, museum, turisme.
- 6) Sosial.
- 7) Perumahan.
- 8) Pemakaman/krematorium.
- 9) Registrasi penduduk: kelahiran, kematian.
- 10) Air minum.
- 11) Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dll.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan administratif
- 2) Pelayanan barang
- 3) Pelayanan jasa

### c. Konsep Pelayanan Publik

#### 1) Paradigma Pelayanan Publik

Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu,

paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*. Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarjinalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada tahun 1990-an terjadi reformasi di sektor publik. Hal ini terjadi karena terjadi kesalahan dalam memahami (mitos) upaya perbaikan kinerja pemerintah. Berkenaan dengan hal tersebut, Osborne & Plastrik (Osborn & Plastrik, 1996 : 13) menjelaskan 5 mitos di seputar reformasi sektor publik, yaitu:

- a) Mitos Liberal, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang lebih dan bekerja lebih banyak (*spending more and doing more*). Dalam kenyataannya, menganggarkan banyak uang kepada sistem yang disfungsi tidak menghasilkan hasil yang signifikan.
- b) Mitos Konservatif, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui pembelanjaan yang dikurangi dan bekerja lebih sedikit (*spending less and doing less*). Dalam kenyataannya, penghematan yang dilakukan pemerintah terhadap anggarannya tidak menolong kinerja pemerintah menjadi lebih baik.
- c) Mitos Bisnis, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui penyelenggaraan pemerintahan yang meniru teknik penyelenggaraan bisnis. Dalam kenyataannya, walaupun metafora bisnis dan teknik manajemen seringkali menolong, namun ada perbedaan kritis antara realitas sektor publik dan bisnis.
- d) Mitos Pekerja, bahwa kinerja pegawai pemerintah dapat meningkat apabila mempunyai uang yang cukup. Dalam kenyataannya kita harus mengubah cara sumber daya dimanfaatkan jika kita ingin mengubah hasil.
- e) Mitos Rakyat, bahwa pemerintah dapat diperbaiki melalui



perekrutan sumber daya manusia yang lebih baik. Dalam kenyataannya, masalahnya bukan terletak pada sumber daya, akan tetapi sistemlah yang menjebak mereka.

Sutopo dan Adi Suryanto mengemukakan beberapa hal yang harus diperhatikan dalam membuat konsep memberikan pelayanan agar prima yaitu:

- a) Konsep pelayanan mendahulukan kepentingan pelanggan.
- b) Pelayanan prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan pelanggan untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan. Pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan pelanggan.
- c) Pelayanan dengan sepenuh hati
- d) Hal pokok yang harus dimengerti adalah bahwa pelanggan itu tidak memberi produk, tetapi mereka membeli pelayanan. Pelayanan adalah segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Orang yang memberi pelayanan harus belajar tentang para pelanggan, agar dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik dimasa akan datang.
- e) Budaya pelayanan prima
- f) Pelayanan prima dianggap sebagai suatu budaya, berarti melakukan kegiatan pelayanan sebagai suatu hal yang membanggakan dengan nilai-nilai luhur yang dijunjung tinggi. Budaya pelayanan prima dibentuk oleh sikap karyawan dan manajemen instansi/organisasi pemberi pelayanan.
- g) Sikap pelayanan prima
- h) Sikap pelayanan prima berarti pengabdian tulus terhadap bidang kerja dan paling utama adalah kebanggaan terhadap pekerjaan. Sikap pekerja akan menggambarkan instansi/organisasi baik secara

langsung maupun tidak langsung. Pelanggan akan menilai instansi/organisasi dari kesan pertama mereka dalam berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat dalam instansi/organisasi.

- i) Sentuhan pribadi pelayanan prima
- j) Pelayanan prima sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Sentuhan pribadi mengarahkan para petugas pelayanan untuk berpikir bahwa memperlakukan orang lain sebagaimana kita memperlakukan diri sendiri perlu dipraktekkan. Diutamakan dalam pelayanan prima bukanlah slogan-slogan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, melainkan bentuk nyata pelayanan yang sebelumnya sudah diberikan dalam pelatihan-pelatihan dan dapat diterapkan pada saat praktek di lapangan. Ketika berhubungan langsung dengan pelanggan. Sentuhan pribadi akan mewarnai dalam pelayanan prima.
- k) Pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima
  - l) Konsep pribadi prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku dan komunikasi yang prima. Seseorang dapat dikatakan memiliki pribadi prima apabila tampil ramah, tampil sopan, penuh hormat, tampil yakin, rapi, ceria, senang memaafkan, senang bergaul, senang belajar dari orang lain, senang pada kewajaran dan senang menyenangkan orang lain (Sutopo dan Adi Suryanto, 2003: 20-25).

## 2) Standar Pelayanan

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat,

menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan diberikan masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan;
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i) kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah)

Kumorotomo mengemukakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain:

a) Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapat laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti

likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

b) Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal ini erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, dan fungsi agen pembangunan.

c) Keadilan

Keadilan adalah pemerataan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat dengan konsep kepastian.. Keduanya mempersoalkan tingkat efektivitas tertentu, sehingga kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

d) Daya tanggap

Berlainan dengan bisnis dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

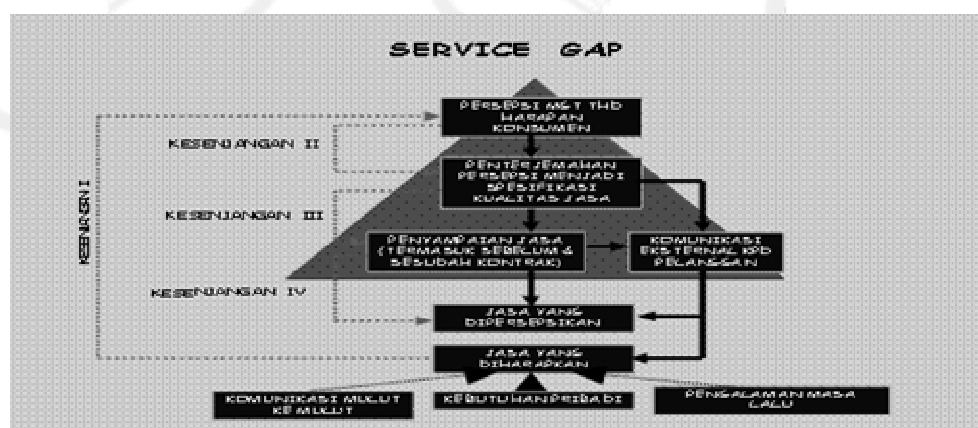
3) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, LAN. 2003). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Parasuraman menyebutkan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas layanan jasa yaitu :

- a) Bukti langsung (*tangibles*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reability*): yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*): yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d) Jaminan (*assurance*): mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- e) Empati: meliputi kemudahan pelanggan untuk menghubungi, komunikasi yang baik, perhatian pada pelanggan, memahami kebutuhan para pelanggan (Asep Aan Dahlan, 2004: 105).

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Secara mendetail, kesenjangan-kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Service Gap.

Sumber: Parasuraman (1985)

Berdasarkan model di atas, maka persoalan pelayanan bukan saja tanggung jawab dari karyawan terdepan (*front liner saja*) melainkan juga merupakan tanggung jawab dari pimpinan instansi dan

juga seluruh karyawan lainnya. Dalam hal ini, budaya perusahaan merupakan hal yang juga menjadi faktor penentu dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Untuk lebih jelas tentang gambar di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

Gap-1 merupakan kesenjangan yang terjadi antara harapan masyarakat dengan apa yang dipikirkan oleh pimpinan instansi pemberi layanan publik. Misalnya, pimpinan berpikir bahwa waktu persetujuan suatu dokumen paling telat adalah 2 hari sedangkan masyarakat berharap tidak lebih dari 24 jam.

Gap-2 merupakan kesenjangan yang terjadi antara apa yang dipikirkan oleh pimpinan instansi terhadap harapan publik dengan spesifikasi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini apakah pimpinan lembaga terkait telah memiliki sebuah standar dalam pelayanan, jika sudah apakah standar-standar tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Gap-3 terjadi tatkala penghantaran/ pemberian pelayanan (*service delivery*) dengan apa yang tertuang dalam spesifikasi standar pelayanan yang ada.

Gap-4 merupakan persoalan komunikasi yang terjadi tatkala janji pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan apa yang diberikan. Beberapa pengalaman menyebutkan bahwa penyebab dari munculnya gap keempat ini disebabkan oleh persoalan koordinasi internal organisasi itu sendiri.

#### 4) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatus Negara Nomor : 63/kep/m.pan/7/2003 disebutkan bahwa pola penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya

b) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c) Terpadu

(1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadukan.

(2) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

d) Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

#### 4. Tinjauan tentang Pendapatan Asli Daerah

a. Pengertian

Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (18), penjelasan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah : pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut



berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya disebutkan bahwa tujuan Pendapatan Asli Daerah adalah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensi daerah sebagai perwujudan Desentralisasi.

Menurut A.W Widjaja, Pendapatan Asli Daerah merupakan modal pemerintah dalam mendapatkan dana pembangunan dan memenuhi belanja daerah. Pendapatan asli daerah merupakan usaha daerah guna memperkecil ketergantungan dalam mendapatkan dana dari pemerintah tingkat atasnya (A. W. Widjaya, 1992 : 42)

#### b. Sumber-Sumber Pendapatan Asli Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Pasal 6 disebutkan bahwa pendapatan asli daerah terdiri dari :

##### 1) Pajak daerah

Menurut Kaho pajak daerah adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk Public Investment. Pajak daerah adalah punguttan daerah menurut peraturan yang ditetapkan sebagai badan hukum publik dalam rangka membeiyai rumah tangganya. Denga kata lain pajak daerah adalah : pajak yang wewenang pungutannya ada pada daerah dan pembangunan daerah hal ini dikemukakan oleh Yasin. Selain itu Davey mengemukakan pendapatnya tentang pajak daerah yaitu :

- a) Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah sendiri
- b) Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional, tarif dari pemda
- c) Pajak yang dipungut atau ditetapkan oleh Pemda.

- d) Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh pemerintah pusat tetapi pungutannya kepada, dibagi hasilnya dengan atau dibebani pungutan tambahan (opsen) oleh pemerintah daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 disebutkan bahwa pajak daerah adalah, yang selanjutnya disebut pajak, yaitu iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.

## 2) Retribusi daerah

Rochmat Sumitra mengatakan bahwa retribusi adalah pembayaran kepada negara yang dilakukan kepada mereka yang menggunakan jasa-jasa negara, artinya retribusi daerah sebagai pembayaran atas pemakaian jasa atau karena mendapat pekerjaan usaha atau milik daerah bagi yang berkepentingan atau jasa yang diberikan oleh daerah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu setiap pungutan yang dilakukan oleh pemerintah daerah senantiasa berdasarkan prestasi dan jasa yang diberikan kepada masyarakat, sehingga keluasaan retribusi daerah terletak pada yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Jadi retribusi sangat berhubungan erat dengan jasa layanan yang diberikan pemerintah kepada yang membutuhkan.

Pembayaran retribusi oleh masyarakat menurut Davey adalah :

- a) Dasar untuk mengenakan retribusi biasanya harus didasarkan pada total cost dari pelayanan-pelayanan yang diberikan
- b) Dalam beberapa hal retribusi biasanya harus didasarkan pada kesinambungan harga jasa suatu pelayanan, yaitu atas dasar mencari keuntungan.

Disamping itu menurut Kaho, ada beberapa ciri-ciri retribusi yaitu :

- a) Retibusi dipungut oleh negara
- b) Dalam pungutan terdapat pemaksaan secara ekonomis
- c) Adanya kontra prestasi yang secara langsung dapat ditunjuk
- d) Retribusi yang dikenakan kepada setiap orang / badan yang menggunakan / mengenyam jasa-jasa yang disediakan oleh negara.

Dari uraian diatas dapat kita kelompokkan retribusi sebagai berikut :

- a) Retribusi jasa umum, yaitu : retribusi atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan.
  - b) Retribusi jasa usaha, yaitu : retribusi atas jasa yang disediakan oleh Pemda dengan menganut prinsip komersial karena pada dasarnya disediakan oleh sektor swasta.
- 3) Hasil pengelolaan milik daerah yang dipisahkan

Dalam usaha menggali sumber pendapatan daerah dapat dilakukan dengan berbagai cara, selama tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu sumber pendapatan asli daerah yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus adalah perusahaan daerah. Menurut Wayang mengenai perusahaan daerah sebagai berikut :

- a) Perusahaan Daerah adalah kesatuan produksi yang bersifat :
  - (1) Memberi jasa
  - (2) Menyelenggarakan pemanfaatan umum
  - (3) Memupuk pendapatan
- b) Tujuan perusahaan daerah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja menuju masyarakat yang adil dan makmur.

- c) Perusahaan daerah bergerak dalam lapangan yang sesuai dengan urusan rumah tangganya menurut perundang-undangan yang mengatur pokok-pokok pemerintahan daerah.
- d) Cabang-cabang produksi yang penting bagi daerah dan menguasai hajat hidup orang banyak di daerah, yang modal untuk seluruhnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.

#### 4) Pendapatan Asli Daerah Yang Sah

Pendapatan asli daerah tidak seluruhnya memiliki kesamaan, terdapat pula sumber-sumber pendapatan lainnya, yaitu penerimaan lain-lain yang sah, menurut Devas bahwa : kelompok penerimaan lain-lain dalam pendapatan daerah mencakup berbagai penerimaan kecil-kecil, seperti hasil penjualan alat berat dan bahan jasa. Penerimaan dari swasta, bunga simpanan giro dan Bank serta penerimaan dari denda kontraktor. Namun walaupun demikian sumber penerimaan daerah sangat bergantung pada potensi daerah itu sendiri.

#### c. Pokok-pokok Pengelolaan Sumber Pendapatan Asli Daerah

Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menyebutkan, hubungan dalam bidang pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antar pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi:

- 1) pelaksanaan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang menjadi kewenangan daerah;
- 2) kerja sama dan bagi hasil atas pemanfaatan sumber daya alam. Dan sumber daya lainnya antar pemerintahan daerah; dan
- 3) pengelolaan perizinan bersama dalam pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya.

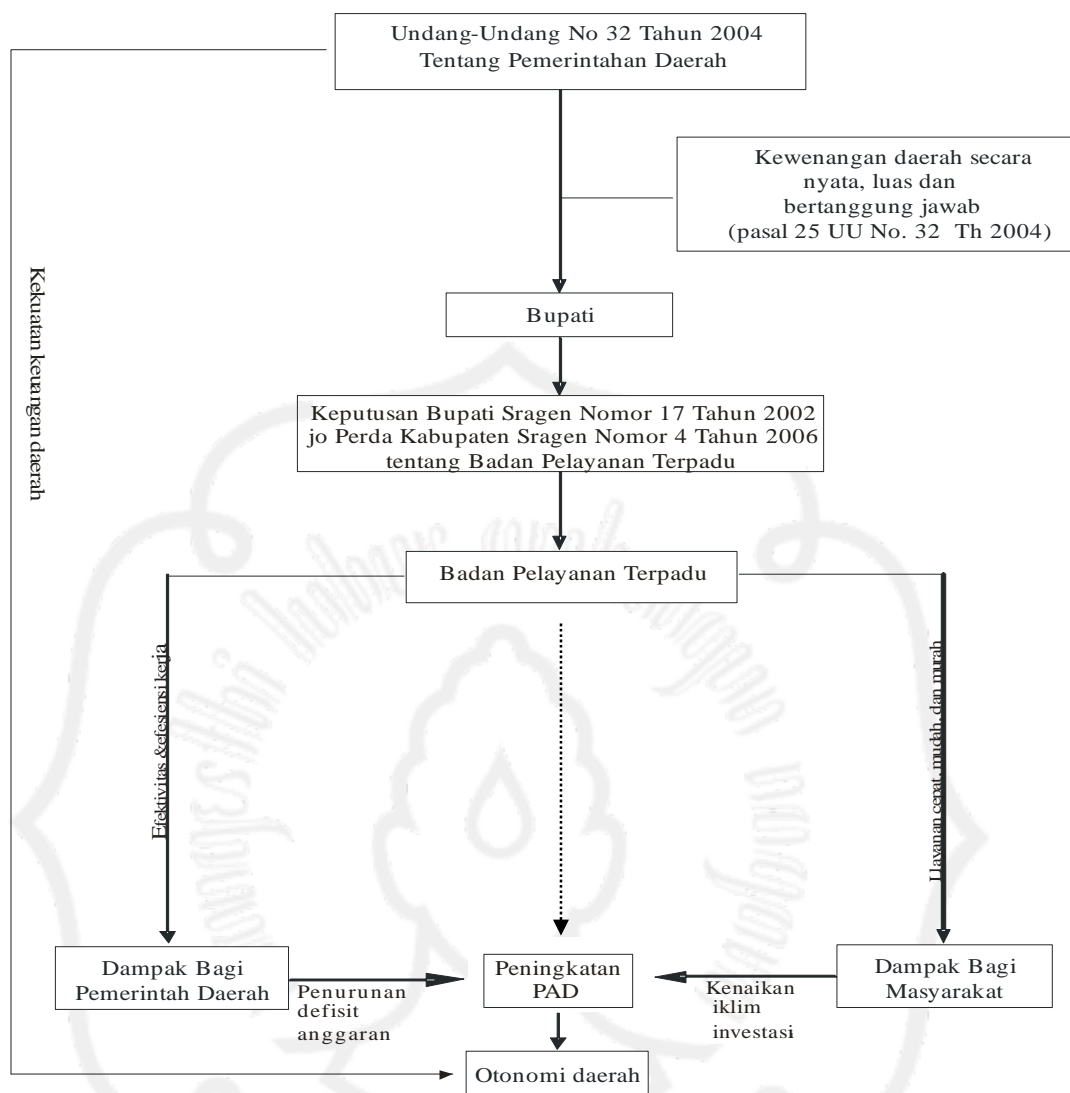
Selanjutnya dalam Pasal 14 ayat (1) menyebutkan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi:

- 1) perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- 2) perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
- 3) penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- 4) penyediaan sarana dan prasarana umum;
- 5) penanganan bidang kesehatan;
- 6) penyelenggaraan pendidikan;
- 7) penanggulangan masalah sosial;
- 8) pelayanan bidang ketenagakerjaan;
- 9) fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
- 10) pengendalian lingkungan hidup;
- 11) pelayanan pertanahan; l. pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;
- 12) pelayanan administrasi umum pemerintahan;
- 13) pelayanan administrasi penanaman modal;
- 14) penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan
- 15) urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dari dua pasal tersebut ada 2 unsur yang secara substansial merupakan sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban. Pasal 17 terkandung hak daerah mendapatkan kewenangan sedangkan Pasal 14 mencerminkan kewajiban daerah yang tidak boleh dihindari bila daerah sudah mendapatkan kewenangan. Kemudian dalam Pasal 12 ayat (1) dinyatakan, urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah disertai dengan sumber pendanaan, pengalihan sarana dan prasarana, serta kepegawaian sesuai dengan urusan yang didesentralisasikan. Biaya menjalankan kewajiban tersebut berasal dari APBD serta APBN. Sumber Pendanaan menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat Dan Daerah terdiri dari :

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terdiri dari :
  - Hasil pajak daerah,
  - Hasil retribusi daerah,
  - Hasil perusahaan milik daerah dan pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan,
  - lain-lain pendapatan asli daerah yang sah,
2. Dana perimbangan
3. Pinjaman daerah
4. Lain-lain pendapatan daerah yang sah.

## **B. Kerangka Pemikiran**



**Gambar 3. Kerangka Pemikiran**

### **Keterangan Gambar**

Keberadaan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah, memacu daerah menerapkan otonomi daerah. Konsekuensi logis dari pelaksanaan otonomi ini adalah pembiayaan yang memadai. Daerah harus berusaha untuk meningkatkan kemampuan keuangan daerahnya masing-masing. Selain itu, salah satu prasarat dalam pelaksanaan otonomi daerah selain keuangan daerah adalah kemampuan daerah dalam menjalankan fungsi-fungsi pelayanan. Dalam hal ini, Kabupaten Sragen berusaha melakukan inovasi bagaimana mewujudkan

*win-win solution* bagi pemerintah daerah dan masyarakat. Yaitu, mewujudkan pelayanan yang murah, cepat dan mudah dalam hal pelayanan perizinan. Kabupaten Sragen dalam rangka mewujudkan keinginan tersebut, melalui Surat Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 Tahun 2002 jo Perda Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006, mendirikan Badan Pelayanan Terpadu

Keberadaan BPT menjadikan spesialisasi dan spesifikasi kerja maka akan mewujudkan efektivitas dan efisiensi kerja sehingga akan mengurangi defisit anggaran karena KKN. Sedangkan bagi masyarakat, dengan adanya BPT masyarakat akan semakin mudah dan tidak berbelit-belit dalam mengurus berbagai macam perizinan. Termasuk juga menarik perhatian investor dalam berinvestasi. Efektifitas dan efisiensi kerja dalam wujud pelayanan *one stop service* dipadu dengan iklim investasi yang baik akan memacu peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Sragen, yang secara tidak langsung akan berpengaruh juga terhadap kemampuan keuangan daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah.



## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Pelayanan Publik Kabupaten Sragen

Sudah menjadi fenomena umum bahwa berurusan dengan birokrasi berarti berurusan dengan sekian banyak meja, dan memakan waktu panjang, belum lagi ditambah dengan mengeluarkan uang yang tidak sedikit. Dan itulah yang kemudian menjadi sumber keengganan mengurus perijinan usaha, yang kemudian menjadi penghambat produktifitas atau bahkan investasi. Fenomena ini sudah umum terjadi di banyak tempat, seperti juga halnya di Kabupaten Sragen. Kalangan pengusaha Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kabupaten Sragen enggan berurusan dengan birokrasi yang ujung-ujungnya hanya menambah biaya produksi. Namun fenomena yang tidak menguntungkan ini segera disadari oleh Kepala Daerah yang bersangkutan Bapak H. Untung Wiyono. Berbakal semangat otonomi daerah yang seharusnya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, Bupati Sragen melakukan serangkaian langkah-langkah guna membangun sebuah pelayanan perijin usaha yang baik, yaitu pelayanan perijinan usaha yang cepat, murah, dan transparan, namun tetap tertib administrasi.

Dari hasil dialog dengan Pak Henry Sumarna dari Bagian Tata Usaha, dicitakan bahwa usaha mewujudkan pelayanan yang baik dimulai pada tahun 2000. Pada waktu itu Kabupaten Sragen telah memiliki Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang berfungsi sebagai unit yang memberikan pelayanan terpadu bagi perijinan usaha. Namun UPT tersebut belum berfungsi sebagaimana mestinya. Karena yang terjadi kemudian adalah UPT hanya berfungsi sebagai pintu masuk awal berkas perijinan, selanjutnya berkas tersebut disalurkan ke berbagai meja, artinya pelayanan

belum dapat diberikan dengan cepat, prosesnya masih berbelit dan panjang.

Lebih lanjut diterangkan bahwa, bersamaan dengan terbitnya instruksi gubernur untuk mendirikan UPT di tiap Kabupaten/Kota pada tahun yang sama, Kabupaten Sragen melakukan evaluasi kinerja UPT yang sudah ada. Dari hasil evaluasi tersebut, diketahui bahwa diperlukan pembaharuan pelayanan UPT agar menghasilkan pelayanan yang cepat, murah, transparan, dan tertib administrasi. Berikut ini beberapa langkah yang ditempuh Kabupaten Sragen untuk mewujudkan pelayanan UPT yang lebih baik:

- a. Membentuk tim kecil yang berfungsi menentukan konsep dan memberikam masukan-masukan sehubungan dengan pembentukan UPT yang ideal. Tim kecil ini terdiri dari 5 orang yaitu Wakil Bupati, Kepala Bappeda dan Kepala Dinas.
- b. Mencari bentuk ideal dengan melakukan perbandingan ke daerah lain. Sebelum membangun sistem layanan yang baik, diperlukan gambaran ideal dalam arti telah berjalan dengan baik. Untuk mencari gamabran ideal, Kabupaten Sragen melakukan beberapa studi banding yaitu ke Kabupaten Gianyar, Pare-pare, Bontang, Bulu Kumba dan Sidoarjo.
- c. Menyusun disain atau konsep pelayanan terpadu yang sesuai dengan kondisi di Kabupaten Sragen. Setelah melakukan serangkaian studi banding, tim UPT mulai merancang atau mendisain sistem yang bagaimana yang sesuai dengan kondisi Kabupaten Sragen karena pasti tidak akan dapat menerapkan bulat-bulat disain UPT dari daerah lain.
- d. Melakukan pemilihan staf dan magang. Setelah konsep dan disain terbentuk, mulailah dipilih staf UPT yang ahli dibidangnya. Misalnya untuk perijinan Ijin Mendirikan Bangunan dipilih staf dari Dinas Pekerjaan Umum (DPU), untuk Ijin Gangguan (HO) dipilih dari Dinas Lingkungan Hidup, dan seterusnya. Sebelum

orang-orang terpilih ini menjalankan tugasnya di UPT, mereka dibekali dengan magang ke Kabupaten Giayar, untuk mempelajari dari dekat pelaksanaan kegiatan sehari-hari bagaimana memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

- e. Bekerjasama dengan CEMSED membangun sistem komputerisasi. Selanjutnya untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, saling terhubung, murah, dengan sumber daya manusia yang terbatas, pasti dibutuhkan sebuah sistem komputerisasi yang baik. Untuk itu Kabupaten Sragen bekerjasama dengan *Center for Small and Micro Enterprises Development* (CEMSED) membangun sistem komputerisasi perijinan. Dengan sistem ini pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, efisien, murah, dan transparan.
- f. Membentuk Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). Pada proses implementasi, dirasakan bahwa UPT memiliki kewenangan yang terbatas dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan, untuk itu muncul ide untuk memperluas kewenangan tersebut dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). Selanjutnya untuk mewujudkan hal tersebut Bupati Kabupaten Sragen mencabut Surat Keputusan Nomor 7 Tahun 2000 tentang Pembentukan UPT kemudian menggantinya dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan KPT. Kemudian statusnya ditingkatkan lagi dengan Perda Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006 menjadi Badan Pelayanan Terpadu (BPT).

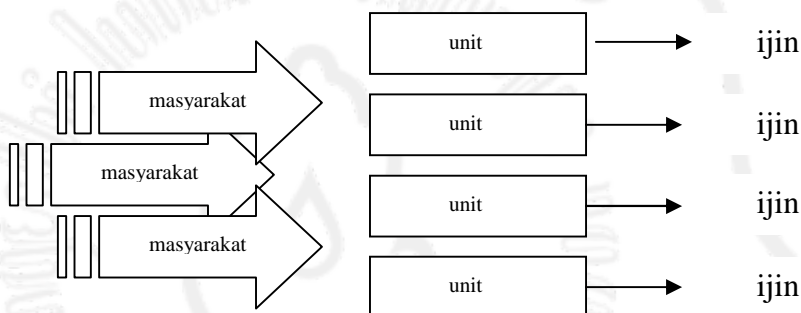
Seiring bergulirnya roda pemerintahan, sistem pelayanan publik Kabupaten Sragen telah mengalami beberapa perubahan pola dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Yaitu,

- a. Sistem Pelayanan Fungsional

Yaitu, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/Kep/M.Pan/7/2003). Terhitung sejak tahun 2000 Kabupaten Sragen telah memiliki unit pelayanan terpadu yang berjalan secara fungsional.yang berfungsi sebagai unit yang memberikan pelayanan terpadu bagi perijinan usaha. Namun UPT tersebut belum berfungsi sebagaimana mestinya. Karena yang terjadi kemudian adalah UPT hanya berfungsi sebagai pintu masuk awal berkas perijinan, selanjutnya berkas tersebut disalurkan ke berbagai meja, artinya pelayanan belum dapat diberikan dengan cepat, prosesnya masih berbelit dan panjang.

Secara sederhana system ini dapat digambarkan sebagai berikut,

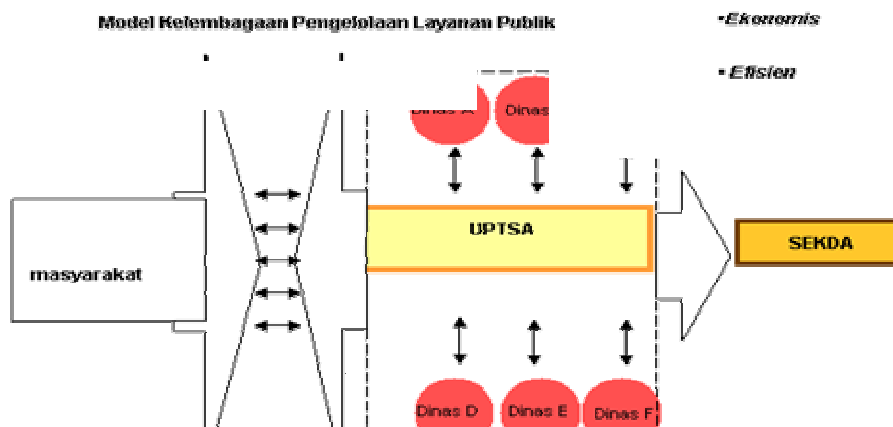


Gambar 4. Sistem Fungsional

b. Sistem Pelayanan Satu Atap

Yaitu, pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat dimana meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003).

Secara sederhana sistem ini dapat digambarkan sebagai berikut,



### Gambar 5. Pola Pelayanan Satu Atap

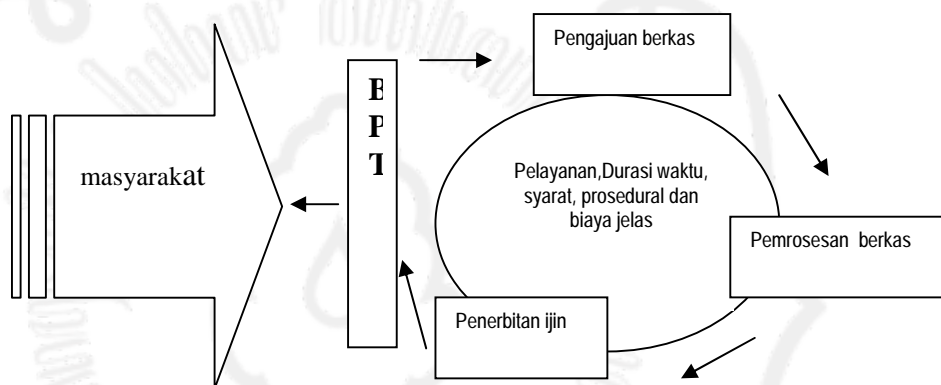
Dari gambar model di atas maka format kelembagaan (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap atau disingkat UPTSA) difungsikan sebagai *frontline* dari dinas-dinas yang ada untuk menjadi satu-satunya lembaga yang berhubungan dengan masyarakat yang memerlukan berbagai pelayanan. UPTSA ini bertugas antara lain menerima berkas permohonan ijin, meneliti kelengkapan persyaratan, sebagai koordinator bersama-sama dengan dinas teknis terkait melakukan *assesment* atau peninjauan lapangan dan membuat draft keputusan serta memberikan ijin yang telah disahkan atau diputuskan oleh dinas teknis terkait.

Sistem satu atap ini dilaksanakan dengan Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 Tahun 2002 tanggal 24 Mei 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen, sedangkan operasional secara resmi dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2002 oleh Bupati Sragen. Kebijakan ini didukung sepenuhnya oleh legislatif dengan surat Ketua DPRD Kabupaten Sragen Nomor 170/288/15/2002 tanggal 27 September 2002 perihal Persetujuan Operasional UPT Kabupaten Sragen. Akan tetapi sistem ini dalam prakteknya kurang berhasil atau banyak mengalami hambatan diantaranya; prosedur kurang jelas, jangka waktu proses perijinan tidak terbatas atau sangat lama dan transparansi biaya juga belum dapat

diwujudkan. Secara efektif, sistem ini hanya diterapkan sejak 24 Mei 2002 sampai dengan 23 Oktober 2003.

c. Sistem Pelayanan Satu Pintu

Yaitu, pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003). Sistem ini dapat digambarkan sebagai berikut,



**Gambar 6. Pola Sistem Satu Pintu**

Dengan melihat gambar alur diatas sudah jelas bahwa pola pelayanan satu pintu bertujuan memberikan pelayanan secara cepat, murah, dan benar kepada investor. Pola tersebut sekaligus untuk memotong birokrasi yang panjang dan berbelit serta memberantas praktik pungli yang membebani dunia usaha. Pada tahun 2003 dengan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2003 sistem pelayanan yang sebelumnya menggunakan sistem satu atap berubah menjadi satu pintu dalam bentuk Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Sragen. Kemudian untuk meningkatkan kualitas layanan maka pada tanggal 20 Juli 2006 di rubah menjadi Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006. Melalui

BPT ini diterapkan pelayanan publik secara *one stop service* (pelayanan satu pintu) untuk melayani sejumlah perizinan. Kebijakan ini diambil sebagai perwujudan perubahan paradigma pelayanan publik dan penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit". Harapannya setiap perizinan dapat diproses dengan cepat, murah dan terbebas dari tirani birokrasi.

## **2. Kondisi Keaparatan**

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya BPT Sragen didukung oleh staf-staf terbaik dari masing-masing dinas di lingkup Kabupaten Sragen. Mereka adalah orang-orang yang sudah ahli di bidangnya. Misalnya, untuk mengurus masalah perizinan IMB, diambilkan staf dari Dinas Pekerjaan Umum (DPU), untuk HO diambilkan dari bagian Lingkungan Hidup (LH), dan untuk SIUP dari Indagkop.

Lebih lanjut, sebagaimana diutarakan Pak Henry Sumarna dari Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen diperoleh keterangan bahwa pada awal pembentukannya Pegawai BPT (dulu KPT) berjumlah 24 orang dengan tingkat pendidikan beragam. Pegawai dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang (4,2%), S1 berjumlah 6 orang (25,0%), Diploma III sebanyak 2 orang (8,3%), dan SLTA berjumlah 15 orang (62,5%). Sampai dengan tahun 2008, pegawai BPT berjumlah 42 orang dengan rincian pendidikan S2 sebanyak 6 orang (15%), S1 sebanyak 18 orang (43%), Diploma III sebanyak 4 orang (10%), serta SLTA sebanyak 14 orang (35%). Pegawai-pegawai tersebut direkrut berdasarkan kompetensi pada

bidangnya masing-masing, sehingga telah berpengalaman dan ahli dibidang pelayanan yang akan ditangani. Adapun pegawai BPT menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Pegawai BPT berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Strata II	6 Orang	15
2	Strata I	18 Orang	43
3	Diploma III	4 Orang	10
4	SLTA	14 Orang	35
<b>J U M L A H</b>		<b>42 orang</b>	<b>100</b>

Sumber BPT sragen 2008

Dari struktur organisasinya, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006 tentang Perubahan atas peraturan daerah kabupaten sragen Nomor 15 tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen, jabatan struktural terdiri Eselon II Kepala BPT, Eselon III : Kabag Tata Usaha, Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan, Kepala Bidang Perijinan Jasa Usaha dan Kepala Bidang Perijinan Tertentu, sedangkan Eselon IV terdiri : Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Keuangan, Kepala Sub Bidang Pelayanan KTP KK dan Akte Capil, Kepala Sub Bidang Informasi Dokumentasi dan Penanganan Pengaduan, Kepala Sub Bidang Perijinan Indakop dan Reklame, Kepala Sub Bidang Perijinan Pertanian Perhubungan Pariwisata SIUJK K3, Kepala Sub Bidang Perijinan Prinsip Lokasi IMB dan HO, Kepala Sub Bidang Perijinan Pendidikan dan Kesehatan.

Struktur organisasi BPT dapat digambarkan sebagai berikut,





Gambar 7. Struktur Organisasi BPT Sragen

### 3. Sarana dan Prasarana Badan Pelayanan Terpadu ( BPT ) Sragen

Pada sektor fasilitas, BPT didukung dengan perlengkapan dibidang teknologi informasi dan komputerisasi. *Profile* tentang setiap layanan yang dilakukan di BPT dapat ditemukan melalui brosur maupun akses lewat mesin informasi yang disediakan oleh kantor BPT serta layanan online via internet dan *hot spot* Fasilitas pendukung kelancaran kerja pegawai antara lain satu gedung terpusat sendiri dengan ruangan AC, loket-loket layanan perizinan dan non-perizinan yang dilengkapi unit komputer digunakan untuk *input* data ijin AP/*Advice Planning* (keterangan rencana peta), IMB, IPB, HO, ijin reklame, SIUP, SIUI, TDG dan TDP. Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dilengkapi dengan fasilitas transportasi yaitu 2 mobil dinas dan 1 kendaraan dinas roda dua, hal ini disediakan untuk memperlancar kinerja pegawai survei lapangan.

#### B. Tata Aturan dan Tata Laksana Pengelolaan Pelayanan Publik setelah Penerapan *One Stop Service*

##### 1. Tata Aturan Pengelolaan Pelayanan Publik setelah *One Stop Service*

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, setiap daerah otonom harus berusaha memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan. Dengan dasar tersebut Pemerintah Kabupaten Sragen berusaha membangun Sarana Pelayanan Perizinan dan Non perizinan yang dapat memudahkan masyarakat, sekaligus untuk menghapuskan pandangan negatif masyarakat atas pelayanan publik. Untuk

mewujudkannya dibentuklah Badan Pelayanan Terpadu (BPT), sebagai manifestasi cita-cita otonomi daerah tersebut. Adapun dasar hukum pembentukannya adalah sebagai berikut,

- a). Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
- b). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
- c). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ( Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
- d). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
- e). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- f). Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g). Keputusan Men.PAN Nomor 25 /KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- h). Keputusan Men.PAN Nomor 26 /KEP/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- j). Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 1999 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu

Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen, sebagai pelaksana *one stop service* adalah perwujudan dari amanat yang dibebankan kepada

Kabupaten Sragen sebagai daerah otonom untuk meningkatkan pelayanan, kesejahteraan, pengembangan kehidupan demokrasi dan pemerataan bagi masyarakat. Dan untuk menjamin keberadaannya perlu adanya tata aturan yang lengkap tentang keberadaan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) secara kelembagaan maupun dalam menjalankan fungsinya.

Disini Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 Tahun 2002 jo Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2003 jo Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006 sebagai landasan pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) kemudian menjadi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) sampai akhirnya menjadi Badan Pelayanan Terpadu (BPT). Sedangkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 18 Tahun 2002 jo Peraturan Bupati Sragen Nomor 12 Tahun 2006 sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan Keputusan Bupati Sragen Nomor 22a Tahun 2002 jo Peraturan Bupati Sragen Nomor 06 Tahun 2005 sebagai dasar kewenangan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dalam menjalankan fungsinya.

## **2. Tata Laksana Pengelolaan Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen setelah *One Stop Service***

### **a. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan**

Pelayanan publik merupakan salah satu permasalahan yang selalu mendapat kritikan dari masyarakat. Keinginan memperbaiki penilaian masyarakat terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Sragen, maka Badan Pelayanan Terpadu (BPT) merumuskan visi “Unggul dalam Pelayanan”, dengan misi “Mewujudkan Pelayanan Profesional dan Kepuasan Pelanggan”. Hal ini diperjelas dengan perumusan maksud dan tujuan pendirian badan Pelayanan Terpadu (BPT). Yaitu, didirikannya Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen adalah untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima dan satu pintu. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya

iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Kabupaten Sragen.

Dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu ini, Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen menggunakan sejumlah prinsip sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 9 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Sragen, antara lain :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Hal tersebut sejalan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2004. Yaitu :

- 1) Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan
- 2) Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administrasi, kejelasan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan

- 3) Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang terukur
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, sah
- 5) Sarana dan Prasarana, tersedia sarana prasarana kerja yang memadai, termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika
- 6) Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan, pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, dan melayani secara ikhlas
- 7) Kenyamanan, lingkungan pelayanan tertib, teratur, ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, indah, areal parkir, toilet, mushallah

#### b. Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sragen, Instansi Pelaksana Pelayanan Terpadu di Kabupaten Sragen berbentuk Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2006, status Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Terpadu (BPT). Dengan peningkatan status ini, maka Kepala Badan Pelayanan Terpadu (BPT) menjadi Pejabat Eselon II sehingga memiliki kesetaraan eselon dengan Para Kepala Dinas yang kewenangannya dilimpahkan kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu (BPT). Badan Pelayanan Terpadu (BPT) mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Terpadu, melalui penyelenggaraan fungsi-fungsi berikut:

- 1) perumusan kebijakan teknis dibidang Pelayanan Terpadu ;
- 2) penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Pelayanan Terpadu;
- 3) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya tersebut, Badan Pelayanan Terpadu (BPT) memiliki sejumlah kewenangan, yaitu:

- 1) Menerima, memproses dan menanda tangani dokumen
- 2) Menyediakan uang saku, uang makan bagi tim teknis
- 3) Menugaskan Tim Teknis Perizinan
- 4) Menyetor Retribusi perizinan ke kasda sesuai rekening Dinas

Berdasarkan Keputusan Bupati Sragen Nomor 18 Tahun 2002 juncto Peraturan Bupati Sragen Nomor 12 Tahun 2006 tentang pedoman Pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen dan Keputusan Bupati Sragen Nomor 22a Tahun 2002 juncto Peraturan Bupati Sragen Nomor 6 Tahun 2005 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Di Bidang Perizinan Kabupaten Sragen, bahwa dalam rangka untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya di bidang perizinan dan mewujudkan *One Stop Service* (OSS), maka perlu adanya pelimpahan sebagian kewenangan dibidang perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu.

Adapun sebgaaian kewenangan yang dilimpahkan kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu (BPT) tersebut meliputi :

Tabel 3. Jenis Pelayanan Perizinan

NO	JENIS PELAYANAN PERIZINAN	STANDAR WAKTU PELAYANAN
1	Izin Prinsip	10 Hari Kerja
2	Izin Lokasi	10 Hari Kerja
3	Izin Mendirikan Bangunan ( IMB )	10 Hari Kerja
4	Izin Gangguan dan Izin Tempat Usaha (HO/ITU)	6 Hari Kerja
5	Surat Izin Usaha Perdagangan ( SIUP )	3 Hari Kerja
6	Izin Usaha Industri ( IUI )	5 Hari Kerja
7	Tanda Daftar Perusahaan ( TDP )	3 Hari Kerja
8	Tanda Daftar Industri ( TDI )	3 Hari Kerja
9	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	5 Hari Kerja
10	Izin Usaha Rumah Makan	5 Hari Kerja
11	Izin Usaha Salon Kecantikan	4 Hari Kerja
12	Izin Usaha Hotel	10 Hari Kerja

13	Biro / Agen Perjalanan Wisata	8 Hari Kerja
14	Izin Pondok Wisata	8 Hari Kerja
15	Izin Penutupan Jalan	2 Hari Kerja
16	Pajak Reklame	1 Hari Kerja
17	Izin Usaha Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras.	6 Hari Kerja
18	Izin Praktek Bersama Dokter Umum / Gigi	3 Hari Kerja
19	Izin Pendirian Rumah Sakit Bersalin	10 Hari Kerja
20	Izin Pendirian Balai Pengobatan	7 Hari Kerja
21	Izin Praktek Dokter Spesialis	3 Hari Kerja
22	Izin Praktek Dokter Umum / Gigi	3 Hari Kerja
23	Izin Praktek Bidan	3 Hari Kerja
24	Izin Praktek Perawat	3 Hari Kerja
25	Izin Pendirian Apotik	5 Hari Kerja
26	Izin Pendirian Optik	5 Hari Kerja
27	Izin Praktek Tukang Gigi->	2 Hari Kerja
28	Izin Pendirian Toko Obat	5 Hari Kerja
29	Izin Pengobatan Tradisional	3 Hari Kerja
30	Izin Produksi Makanan Dan Minuman	3 Hari Kerja
31	Rekomendasi Pendirian RS. Swasta	3 Hari Kerja
32	Rekomendasi Pendirian Pusat Kebugaran	3 Hari Kerja
33	Rekomendasi Pendirian Salon Kecantikan	3 Hari Kerja
34	Rekomendasi Pendirian Lembaga Pendidikan	5 Hari Kerja
35	Izin Praktek Bersama Dokter Spesialis	3 Hari Kerja
36	Tanda Daftar Gudang ( TDG )	3 Hari Kerja
37	Pendirian Penggunaan Ketel Uap, Minyak untuk setiap Ketel	6 Hari Kerja
38	Perizinan Penggunaan Bejana Uap/Pemanas Air atau Ekonomiser yang berdiri sendiri/ Penguapan	6 Hari Kerja
39	Perizinan penggunaan bejana tekan	6 Hari Kerja
40	Perizinan Botol Baja	6 Hari Kerja
41	Perizinan Penggunaan Pesawat Angkat dan Angkut	6 Hari Kerja
42	Perizinan Penggunaan Pesawat Tenaga dan Produksi	6 Hari Kerja
43	Perizinan Penggunaan Instalasi Kebakaran	6 Hari Kerja
44	Perizinan Penggunaan Instalasi Listrik	6 Hari Kerja
45	Perizinan Penggunaan Instalasi Petir	6 Hari Kerja
46	Izin Trakyek Tetap	6 Hari Kerja



47	Izin Usaha Angkutan	6 Hari Kerja
48	Izin Kursus	5 Hari Kerja
49	Izin Usaha Peternakan	6 Hari Kerja
50	Izin Usaha Pematangan Hewan	6 Hari Kerja
51	Izin Pendirian Keramba Apung	5 Hari Kerja
52	Izin Usaha Jasa Kontruksi	3 Hari Kerja
53	Izin Praktek Perawat Gigi	5 Hari Kerja
54	Izin Praktek Asisten Apoteker	5 Hari Kerja
55	Izin Praktek Fisioterapi	5 Hari Kerja
56	Izin Praktek Refraksionis Optision	5 Hari Kerja
57	Izin Pendirian Rumah Sakit Swasta	12 Hari Kerja
58	Izin Labolatorium Kesehatan	12 Hari Kerja
59	Izin Depot Air Minum Isi Ulang	5 Hari Kerja

Sumber: BPT Srgen 2007

Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen juga memiliki beberapa kewenangan non-perizinan untuk melengkapinya sebagai berikut:

Tabel 4. Jenis Pelayanan Non-Perizinan

NO	JENIS PELAYANAN NON PERIJINAN	STANDAR WAKTU PELAYANAN
1	KK Sragen Kota	2 Hari Kerja
2	KTP Sragen Kota	1 Hari Kerja
3	Akta Kelahiran	5 Hari Kerja
4	Akta Kematian	2 Hari Kerja
5	Akta Pengangkatan Anak	2 Hari Kerja
6	Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak	2 Hari Kerja
7	Akta Perubahan / Ganti Nama	2 Hari Kerja
8	Akta Perkawinan	2 Hari Kerja
9	Akta Perceraian	2 Hari Kerja
10	Informasi dan Pengaduan	

Sumber: BPT Sragen 2007

Dengan kewenangan tersebut Kepala Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dapat segera memproses dan menandatangani 59 jenis perizinan dan 10 kewenangan non-perizinan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga birokrasi lebih pendek, lebih efisien dan efektif.

### c. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan

Terdapat sejumlah tujuan dari dilaksanakannya pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem satu pintu melalui keberadaan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen, yakni:

- 1) Untuk mewujudkan pelayanan prima. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan menghadapi tantangan persaingan bebas, maka kemudahan dan penyederhanaan perizinan merupakan suatu keharusan
- 2) Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja aparatur Pemerintah Kabupaten Sragen, khususnya yang terlibat langsung dengan pelayanan masyarakat. Pelayanan perizinan yang ditangani oleh banyak instansi mengesankan berbelit-belit dan menyulitkan masyarakat
- 3) Untuk mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat, yang pada gilirannya masyarakat dapat terdorong untuk ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan
- 4) Untuk mengubah image dan kepercayaan masyarakat yang rendah terhadap Pemerintah akibat cara pelayanan yang buruk, diskriminasi pelayanan serta pungli yang dianggap wajar

d. Prosedur Pelayanan

Pengertian prosedur pelayanan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatus Negara Nomor 26 KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Masyarakat menghendaki adanya kepastian, kejelasan

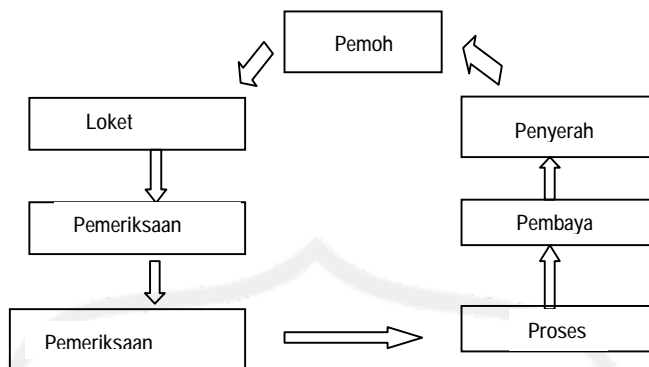
dan jaminan pelayanan tanpa adanya diskriminasi dalam setiap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatas fasilitas sarana prasarana sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan Biaya. Pelayanan publik pada umumnya banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme.

Melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui Badan Pelayanan Terpadu (BPT), masyarakat yang mengurus perizinan memperoleh sejumlah kemudahan, diantaranya:

- 1) Syarat pengurusan izin yang disederhanakan
- 2) Waktu yang dipercepat sesuai standar baru
- 3) Mekanisme sederhana
- 4) Biaya sesuai aturan
- 5) Gratis pengurusan izin untuk SIUP dan TDP pengusaha pemula; semua perizinan di kawasan industri; serta izin untuk industri yang ramah lingkungan dan menyerap 100 tenaga kerja di zone industri 720 ha

Mekanisme/bagan alir pelayanan perizinan ataupun non perizinan di Kabupaten Sragen dibuat sesederhana mungkin, sehingga masyarakat cepat bisa memahami dalam mengurus perizinan maupun non perizinan yang dibutuhkan sebagaimana dapat dilihat dalam gambar berikut,



Gambar 7. Mekanisme Pelayanan di BPT Sragen

Dari gambar alur diatas dapat dijelaskan 4 tahap penting yang harus dilalui oleh pemohon perijinan yaitu :

1) Pemeriksaan Administratif

Pada tahap ini petugas bertugas menerima permohonan perijinan dari masyarakat, memeriksa kelengkapan persyaratan dan melakukan verifikasi awal data berupa kelengkapan data sebelum disampaikan petugas yang akan memverifikasi lebih detail. Pemohon mengambil formulir dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas untuk diteliti validitasnya sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada tahap ini biasanya masyarakat yang melakukan proses perijinan tidak bisa langsung dapat memenuhi kelengkapan persyaratan yang ditentukan oleh petugas, terutama masyarakat yang baru pertama kali melakukan proses perijinan. Ada beberapa penyebab yang melatar belakangnya antara lain;

- a) Masyarakat belum tahu sama sekali tentang kelengkapan persyaratan prosedur pelayanan perijinan yang ditetapkan oleh BPT sehingga mereka datang pertama kali hanya

mencari informasi terkait dengan pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu (BPT)

- b) Berkas persyaratan yang dibawa pemohon kurang lengkap karena pemohon kurang teliti dalam memahami kelengkapan persyaratan yang ditentukan.

Dalam proses pemenuhan persyaratan administratif ini pemohon harus banyak meluangkan waktunya, misalkan pada permohonan ijin gangguan usaha (HO). Tahap perijinan ini harus mendapat persetujuan lingkungan sekitarnya terutama yang berbatasan dengan lingkungan usaha. Hal ini dibuktikan dengan surat pernyataan tetangga yang ditandatangani diketahui oleh RT, lurah dan Camat setempat. Pada tahap pemeriksaan administratif ini belum dihitung sebagai waktu target pelayanan yang ditetapkan oleh BPT jika persyaratan belum dinyatakan lengkap. Penghitungan kepastian target waktu pelayanan yang dijanjikan oleh Badan Pelayanan Terpadu (BPT) terhitung sejak berkas permohonan masuk ke Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dan secara pemeriksaan berkas permohonan dinyatakan lengkap sampai pada penerbitan surat keputusan perijinan.

## 2) Pemeriksaan Lapangan

Ketika pemeriksaan secara persyaratan administratif telah dinyatakan lengkap, selanjutnya bagian perijinan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) akan melakukan pemeriksaan survei lapangan terkait dengan perijinan yang diajukan. Tim pemeriksa lapangan ini terdiri dari enam orang yang berasal dari beberapa lembaga antara lain 1 orang dari BPT, 1 orang dari Bagian Hukum dan HAM Pemerintah Kota, 1 orang dari Dinas Tenaga Kerja, 1 orang dari Kepolisian, 1 orang dari Kantor Lingkungan Hidup dan 1 orang dari Kejaksaan. Pada pemeriksaan lapangan tim dari kejaksaan tidak selalu dilibatkan, hanya pada perijinan besar saja tim kejaksaan diikutsertakan. Keenam tim pemeriksa

tersebut, masing-masing memiliki peranan dan wewenang.

Batasan wewenang setiap tim pemeriksa antara lain :

- a) BPT lebih bertugas sebagai koordinator lapangan
- b) Bagian hukum dan HAM bertugas sebagai pemeriksa legal formal atau secara yuridis, setiap perijinan harus sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku jangan sampai setiap ijin keluar dari aturan yang ada.
- c) Dinas tenaga kerja bertugas sebagai pemeriksa kesehatan, keamanan dan keselamatan kerja, hal ini terkait dengan perlindungan tenaga kerja dan peralatan produksi kalau ada.
- d) kepolisian bertugas untuk memeriksa terkait dengan keamanan lingkungan dalam usaha dan terkait dengan keselamatan masyarakat yang ada disekitarnya. Misalnya dengan mengoptimalkan dan mengintensifkan fungsi satpam dan minimal 2 minggu sekali kalau bisa ada *breifing*, selalu menjaga hubungan baik dengan masyarakat sehingga diharapkan tidak terjadi permasalahan dengan warga sekitarnya terkait dengan usaha yang dijalankannya. Jika ijin usahanya adalah penginapan atau hotel maka apabila ada tamu warga negara asing yang menginap di hotel maka segera lapor ke Kapolres, hal ini terkait dengan keamanan dan pendataan orang asing yang masuk di Kabupaten Sragen dan nantinya data tersebut langsung dikirim ke Kapolri.
- e) Kejaksaan bertugas memeriksa Legal formal dan keamanan khusus pada perijinan besar.
- f) Kantor Lingkungan Hidup bertugas memeriksa pada gangguan lingkungan seperti kebisingan suara mesin, kondisi masyarakat sekitar, pencemaran lingkungan (limbah, polusi udara, air dan tanah).

Tujuan pemeriksaan lapangan adalah untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terkait dengan permohonan perijinan yang diajukan. Hal ini dilakukan dengan cara mencocokkan berkas dilapangan dengan berkas yang diisi pada formulir pendaftaran. Pemeriksaan lapangan inilah nantinya dijadikan sebagai data penentuan jumlah retribusi yang harus dibayar oleh pemohon. Pada proses ini perlu adanya kejujuran semua pihak baik pemohon maupun petugas tim pemeriksa lapangan dalam menentukan validitas data yang ditemukan dilapangan. Selanjutnya dengan kerja sama yang baik, maka penegakkan retribusi sesuai dengan aturan yang ada dapat diwujudkan.

Hal-hal pokok yang perlu pemeriksaan secara teliti adalah terkait dengan penghitungan jumlah retribusi yang nantinya akan dibayar oleh pemohon. Pemeriksaan tersebut antara lain mengenai luas ruang tempat usaha atau luas tanah, peruntukan lahan, penggunaan mesin, klasifikasi/penggolongan perusahaan, lokasi tempat usaha (jalan kelas I, II atau kelas III), penggunaan gedung tempat usaha (lantai dasar, lantai 1, lantai 2 dan seterusnya), biaya pemeriksaan dan penelitian (perusahaan besar, sedang atau kecil), Penggunaan system *shift* atau lembur, biaya balik nama, pendaftaran ulang usaha dan lain sebagainya. Kelancaran pemeriksaan lapangan sangat tergantung dengan kerjasama pemohon dan kekompakan tim pemeriksa.

### 3) Rapat Tim Pertimbangan

Pada tahap ini adalah saat yang paling menentukan permohonan perijinan ditolak, ditunda atau diterima. Tim Pertimbangan ini terdiri dari petugas Badan Pelayanan Terpadu (BPT), Bagian Hukum dan HAM, Dinas Tenaga Kerja, Kejaksaan Negeri Sragen, Kepolisian Resort Sragen, dan dinas terkait lainnya.

Tim pertimbangan atas undangan Kepala Bagian Pelayanan Terpadu (BPT) c.q Ketua Bidang yang berkaitan dengan perijinan yang diperiksa. Badan Pelayanan Terpadu (BPT) mengadakan rapat untuk memutuskan permohonan ijin. Ada tiga kemungkinan yang akan terjadi didalam rapat tim pertimbangan terkait dengan permohonan perijinan yaitu perijinan ditolak, perijinan ditunda atau perijinan diterima.

a) Permohonan perijinan ditolak

Petugas tetap menjalankan fungsinya dengan cermat dan teliti terkait dengan persyaratan yang telah ditentukan. Apabila pemohon perijinan tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan, maka perijinan yang diajukan dapat ditolak artinya penerbitan ijin dari pemohon tidak dikabulkan. Saat penelitian dilakukan ada beberapa perijinan yang ditolak oleh BPT dan secara resmi nantinya pemohon akan diberitahu melalui surat beserta alasan penolakan permohonan perijinan. Berdasarkan kasuistis yang terjadi ada beberapa pertimbangan permohonan perijinan ditolak antara lain :

- i Bangunan tidak efektif dan mengenai garis sempadan jalan (GSJ). Artinya bangunan yang rencananya akan dibangun ketika dilakukan pemeriksaan lapangan sesuai dengan rencana gambar ternyata bangunan tersebut sebagian besar mengenai garis jalan yang tidak boleh untuk didirikan bangunan.
- ii Bangunan tidak layak dari segi konstruksi, biasanya dalam bentuk renovasi, misalnya ada pemohon yang mengajukan ijin mendirikan bangunan dari 2 lantai dinaikkan untuk 3 lantai namun ketika disurvei kondisi bangunan tidak layak atau tidak bisa untuk pembangunan 3 lantai. Disamping itu juga melanggar batas ketinggian bangunan.



iii Bangunan yang diajukan secara yuridis bertentangan dengan rancangan umum tata ruang kota, misalnya pemohon mengajukan perijinan usaha industri dikawasan perumahan penduduk, hal tersebut tidak sesuai dengan kawasan peruntukan pengembangan wilayah maka ijin terpaksa ditolak.

b) Permohonan perijinan ditunda

Penundaan permohonan perijinan bukan berarti ijin yang diajukan gagal atau ditolak, hanya pemohon diminta melengkapi persyaratan yang belum terpenuhi. Ada beberapa alasan yang menjadi pertimbangan oleh petugas menunda permohonan perijinan antara lain:

- i Pemberkasan kurang lengkap, hal ini diketahui dari rekomendasi tim pemeriksaan lapangan setelah petugas melakukan kroscek data. Dalam pemeriksaan lapangan ternyata masih ditemukan kekurangan persyaratan terkait dengan perijinan yang diajukan. Misalnya bangunan melebihi batas jalan atau terkena trotoar.
- ii syarat teknis belum dipenuhi misalnya syarat ijin HO didalam ruangan harus ada alat pemadam kebakaran ringan, sistem instalasi listrik yang memenuhi standart keamanan.
- iii Secara sosiologis permohonan perijinan tersebut ternyata belum dapat ijin oleh masyarakat sekitarnya, maka untuk sementara perijinan ditunda sampai masyarakat sekitar memperkenankan ijin usaha yang akan dikembangkannya ditandai dengan surat keterangan resmi.

c) Perijinan diterima

Berdasarkan pemeriksaan administratif dan pemeriksaan kebenarannya pada penelitian lapangan, atas rekomendasi tim pemeriksa berkas permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh petugas. Maka permohonan ijin direkomendasikan oleh tim pertimbangan untuk diterima.

#### 4) Pembayaran dan Pengesahan Ijin

Petugas selanjutnya menghitung biaya yang harus dibayar serta mencetak surat keputusan pembayaran dan selanjutnya diserahkan kepada pemohon. Penghitungan retribusi dilakukan secara transparan dan jelas kegunaannya. Masyarakat bisa bertanya apabila tidak jelas terkait dengan penghitungan retribusi yang dilakukan oleh petugas. Pemohon membayar retribusi di kas daerah kepada petugas penerima. Pembayaran ini dilakukan tetap di kantor Badan Pelayanan Terpadu (BPT) sehingga lebih mempersingkat waktu yang dibutuhkan bagi pemohon. Jika pembayaran sudah selesai maka petugas menyiapkan dokumen ijin dan dokumen pelengkap lainnya untuk dimintakan tanda tangan ijin yang berwenang. Pejabat yang berwenang disini adalah Kepala Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten Sragen atas nama Bupati Sragen. Dokumen ijin yang telah ditandatangani diagendakan oleh bagian tata usaha Badan Pelayanan Terpadu (BPT), dokumen ijin diserahkan kepada petugas untuk menyusun tanda terima dokumen ijin. Petugas menyerahkan dokumen ijin kepada pemohon dan merekap permohonan ijin pada hari itu.

#### e. Pembiayaan

Pembiayaan menjadi hal mendasar dari pengurusan perizinan. Namun, perizinan sebagai bagian dari kebijakan pemerintah untuk mengatur aktivitas masyarakat sudah seharusnya memenuhi sifat-sifat sebagai *'public goods'*. Dengan demikian meskipun terdapat pembiayaan, sesungguhnya bukan untuk sebagai alat *'budgetaire'* negara. Oleh karena itu, harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Disebutkan dengan jelas
- b) Terdapat (mengikuti) standar nasional
- c) Tidak ada pengenaan biaya lebih dari sekali untuk setiap objek (syarat) tertentu
- d) Perhitungan didasarkan pada tingkat real cost (biaya yang sebenarnya)
- e) Besarnya biaya diinformasikan secara luas

Adapun biaya/retribusi yang dikenakan kepada pemohon izin dapat dilihat dalam tabel dibawah ini

Tabel 5. Biaya berdasarkan Jenis Perizinan

No	Jenis Izin	Biaya
1	Izin Prinsip	pengeluaran lapangan
2	Izin Lokasi	pengeluaran lapangan
3	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	40rb-500rb
4	Izin Gangguan & Izin Tempat Usaha (HO/ ITU)	15rb-250rb
5	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	25rb-1jt
6	Izin Usaha Industri (IUI)	125rb-300rb
7	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	10rb-400rb
8	Tanda Daftar Industri (TDI)	25rb-100rb
9	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	15rb-150rb
10	Izin Usaha Rumah Makan	7rb-50rb
11	Izin Usaha Salon Kecantikan	10rb-30rb
12	Izin Usaha Hotel	10rb-200rb
13	Biro/ Agen Perjalanan Wisata	sukarela
14	Izin Pondok Wisata	sukarela
15	Izin Penutupan Jalan	100xluas jalan
16	Pajak Reklame	(40,-)-300rb
17	Izin Usaha Huller	5rb
18	Izin Praktek bersama Dokter umum/Gigi	100rb-500rb
19	Izin Pendirian Rumah Bersalin	200rb-500rb
20	Izin Pendirian Balai Pengobatan	200rb-500rb
21	Ijin Praktek Dokter Spesialis	500rb

22	Izin praktek Dokter Umum / Gigi	50rb-100rb
23	Izin Praktek Bidan	100rb
24	Izin Praktek Perawat	100rb
25	Izin Pendirian Apotik	200rb
26	Izin Pendirian Optik	150rb
27	Izin Praktek Tukang Gigi	150rb
28	Izin Pendirian Toko Obat	150rb
29	Izin Pengobatan Tradisional	50rb
30	Izin Produksi Makanan & Minuman	50rb
31	Rekomendasi Pendirian RS. Swasta	500rb
32	Rekomendasi Pendirian Pusat Kebugaran	75rb
33	Rekomendasi Pendirian Salon Kecantikan	75rb
34	Rekomendasi Pendirian Lembaga Pendidikan	sukarela
35	Rekomendasi Praktek Bersama Dokter Spesialis	500rb
36	Tanda Daftar Gudang (TDG)	500,-/m3
37	Perijinan Penggunaan Ketel Uap, Minyak untuk setiap Ketel	185rb-365rb
38	Perijinan Penggunaan bejana Uap /Pemanas Air atau ekonomiser yang berdiri sendiri/penguapan	55rb-135rb
39	Perijinan penggunaan Bejana tekan	55rb-105rb
40	Perijinan botol baja	55rb-75rb
41	Perijinan Penggunaan Pesawat Angkat dan Angkut	50rb-90rb
42	Perijinan Penggunaan Pesawat Tenaga dan Produksi	45rb-105rb
43	Perijinan Penggunaan Instalasi Kebakaran	50rb-75rb
44	Perijinan Penggunaan Instalasi Listrik	60rb-105rb
45	Perijinan Penggunaan Instalasi Penyalur Petir	60rb-80rb
46	Ijin Trayek Tetap	10rb-135rb
47	Ijin Usaha Angkutan	25rb-75rb
48	Ijin Kursus	sukarela
49	Ijin Usaha Peternakan	sukarela
50	Ijin Pemotongan Hewan	sukarela
51	Ijin Pendirian Keramba apung	sukarela
52	Ijin Usaha Jasa Kontruksi	500rb
53	Izin Praktek Asisten Apoteker	100rb
54	Izin Praktek Perawat Gigi	100rb
55	Izin Praktek Fisioterapis	100rb
56	Izin Praktek Refraksionis Optision	100rb
57	Izin Pendirian Depot Air Minum Isi Ulang	sukarela
58	Izin Pendirian Rumah Sakit Swasta	sukarela
59	Izin Pendirian Laboratorium Kesehatan	sukarela

Sumber: BPT Sragen 2008

Pada beberapa perizinan tertentu biaya yang dikenakan kepada pemohon izin tergantung pada jenis obyek izinnnya.

f. Pembagian Tugas Dan Tanggung Jawab *Person In Charge* Dalam Setiap Tahapan Prosedur Serta Mekanisme Koordinasi Antar Para Pihak

Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen menggaris bawahi bahwa jenis layanan yang ditugaskan kepada Badan Pelayanan Terpadu (BPT) terdiri dari Pelayanan Perizinan yang merupakan pelayanan satu pintu dan pelayanan non perizinan yang merupakan pelayanan satu atap, yang prosesnya masih di Dinas/Instansi yang bersangkutan. Peranan dinas-dinas pemerintah Kabupaten sangat besar dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari Badan Pelayanan Terpadu (BPT), seperti DPU, Bappeda, Dinas Pariwisata, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), dan Biro Organisasi dan Tatalaksana (Ortala). Kepala dinas-dinas ini merupakan anggota dari Tim Kecil yang mengevaluasi keberadaan BPT yang telah ada sebelumnya dan mendesain BPT yang cocok untuk diterapkan di Sragen seperti yang ada saat ini.

Sementara itu, pendapatan finansial di BPT, secara otomatis merupakan pemasukan bagi dinas teknis bersangkutan. Pemasukan untuk pengurusan IMB secara otomatis akan masuk ke dalam kas DPU, izin reklame akan masuk ke LH dan sebagainya. Sedangkan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) mendapatkan sharing 1% dari semua jumlah pemasukan. Dalam proses perizinan tersebut, Dinas terkait memiliki sejumlah fungsi diantaranya:

- 1) Memberikan pertimbangan teknis melalui Tim Teknis yang ditunjuk
- 2) Membina dan mengawasi pelaksanaan izin di lapangan
- 3) Bertanggung jawab terhadap PAD
- 4) Memberi peringatan dan penindakan pada pelanggaran

Berdasarkan kondisi di atas, dapat dilihat bahwa Badan Pelayanan Terpadu (BPT) pada dasarnya merupakan Kantor/Badan pelayanan yang siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang datang mencari izin, sedangkan Dinas Teknis terkait yang harus

menggerakkan masyarakat untuk melengkapi izin tersebut, sehingga dalam proses pemberian izin, Badan Pelayanan Terpadu (BPT) harus selalu berkoordinasi dengan Dinas Teknis melalui Tim Teknis Pelayanan Perizinan.. Tim ini diketuai oleh Kepala Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dan bertugas melakukan pengecekan lapangan terhadap permohonan perizinan. Berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan akan diputuskan apakah permohonan izin akan diterima atau ditolak.

Untuk kelancaran tugas, Badan Peayanan Terpadu (BPT) telah dibentuk Tim Pembina Badan Pelayanan Terpadu (BPT) yang anggotanya terdiri dari Kepala Dinas Teknis yang Terkait. Dengan adanya Tim Pembinaan Badan Pelayanan Terpadu (BPT), Dinas Teknis ikut bertanggung jawab terhadap kaelancaran pelayanan perizinan. Dengan demikian antara Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dan Dinas Teknis akan terus terjalin komunikasi dan koordinasi untuk pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat.

g. Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan

Untuk menjamin kesinambungan pelayanan yang berkualitas dalam pengurusan perizinan di Kabupaten Sragen, dilakukan sejumlah upaya monitoring dan evaluasi proses terhadap pelaksanaan tugas Badan Pelayanan Terpadu (BPT) sebagai berikut:

- 1) Audit internal mingguan dan bulanan dengan menggunakan jasa Auditor bersertifikat
- 2) Pembuatan ranking Prestasi pegawai setiap 3 bulan serta mekanisme hadiah dan hukuman. Bagi pegawai yang berprestasi akan diberikan sertifikat dan uang sebesar Rp 500 ribu serta souvenir
- 3) Mekanisme Evaluasi 3 bulanan oleh tim pembina yang anggotanya terdiri dari Kepala Dinas Teknis terkait
- 4) Survey kepuasan pelanggan yang dilaksanakan setiap 6 bulan sekali

5) Pelaksanaan diskusi rutin dengan stakeholder setiap tahunnya.

Melalui diskusi ini dijaring kritik, saran dan masukan guna perbaikan pelayanan di BPT Sragen

Partisipasi masyarakat dalam penyusunan dan pelaksanaan program Badan Pelayanan Terpadu (BPT) mensyaratkan adanya keterbukaan. Untuk itu Badan Pelayanan Terpadu (BPT) menerapkan keterbukaan dalam hal pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan adanya publikasi prosedur dan biaya pelayanan di ruang tunggu pelayanan, berupa leaflet atau brosur yang dipajang di rak kecil meja pusat informasi dekat kasir; juga kasir yang terbuka sehingga *watchable*, siapa pun bisa menyaksikan proses penyerahan uang atau biaya pelayanan (jika memang pelayanan yang bersangkutan dipungut biaya dalam jumlah tertentu) serta pemberian jaminan bagi setiap warga yang mengurus bahwa tidak ada pungutan liar dalam pelayanan. Keterbukaan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) menutup celah ketidakpastian. Saat pengurusan perizinan dan nonperizinan, masyarakat mendapatkan kepastian tentang jangka waktu penyelesaian berkas, tanggal berkas yang diajukan bisa diambil oleh masyarakat pemohon, serta jumlah biaya yang harus dibayar atas diurusnya suatu berkas yang diajukan.

Badan Pelayanan Terpadu (BPT) menyediakan saluran pengaduan bagi warga masyarakat pengguna jasa Badan Pelayanan Terpadu (BPT), tidak hanya dalam bentuk penyediaan kotak "Saran & Kritik" tetapi juga disediakan prosedur dan ruangan tersendiri dalam penyampaian komplain. Pengaduan yang dilaporkan ke Ruang Pengaduan akan ditindaklanjuti dengan pemberian informasi balik kepada pihak yang mengajukan komplain tersebut, ini termasuk hak warga masyarakat pengguna jasa Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dan tercantum dalam peraturan daerah. Atas pelayanan yang diberikan, masyarakat pengguna jasa diberikan waktu 3 x 24 jam untuk menyampaikan pengaduan. Setelah pengaduan diajukan, staf

Badan Pelayanan Terpadu (BPT) yang menangani pengaduan akan menyampaikan jangka waktu penyelesaian masalah yang bersangkutan kepada pihak yang menyampaikan pengaduan. Selain menyampaikan langsung ke Badan Pelayanan Terpadu (BPT), masyarakat bisa menyampaikan pengaduan via telepon atau *e-mail*.

Secara umum pekerjaan di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen berjalan dengan sangat baik bahkan telah terkomputerisasi meskipun dalam sebagian proses pelayanan masih bersifat manual. Namun, akuntabilitas dan transparansi tetap dipertahankan sehingga penyimpangan relatif bisa diantisipasi. Penggunaan sarana dan prasarana dengan memanfaatkan sistem online memungkinkan pula pelayanan pembuatan KTP dan perpanjangannya (bila ditangani oleh BPT, tidak di kecamatan) ditangani dalam waktu dua menit, rentang waktu ini sudah termasuk konfirmasi ke kantor pusat.

### **C. Kontribusi Penerapan *One Stop Service* Terhadap Pendapatan Asli Daerah**

#### **( PAD )Kabupaten Sragen**

Pendapatan daerah memiliki peran yang sangat penting bagi penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan sosial kemasyarakatan di daerah, terutama guna mewujudkan otonomi daerah yang luas nyata dan bertanggungjawab. Pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan pengertian mengurus, dan mengatur rumah tangganya, maka sumber dana yang berasal dari pendapatan asli daerah merupakan tiang penyangga pelaksanaan pembangunan.

Sebagaimana makna dari Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pendapatan daerah khususnya Pendapatan Asli Daerah ikut serta menentukan volume, kekuatan dan kemampuan keuangan daerah dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas pemerintah daerah dari berbagi



aspek. Disisi lain pemerintah daerah dituntut untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

Era otonomi daerah dapat diartikan sebagai proses mengurangi ketergantungan daerah kepada pemerintah pusat. Selama ini anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagian besar berasal dari kucuran dana pemerintah pusat. Setelah munculnya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, maka setiap daerah otonom harus mampu mengupayakan kemandirian dalam menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Peranan pemerintah direduksi sampai dengan tingkatan terendah, sehingga sumber-sumber pendapatan baru bagi daerah harus terus diupayakan.

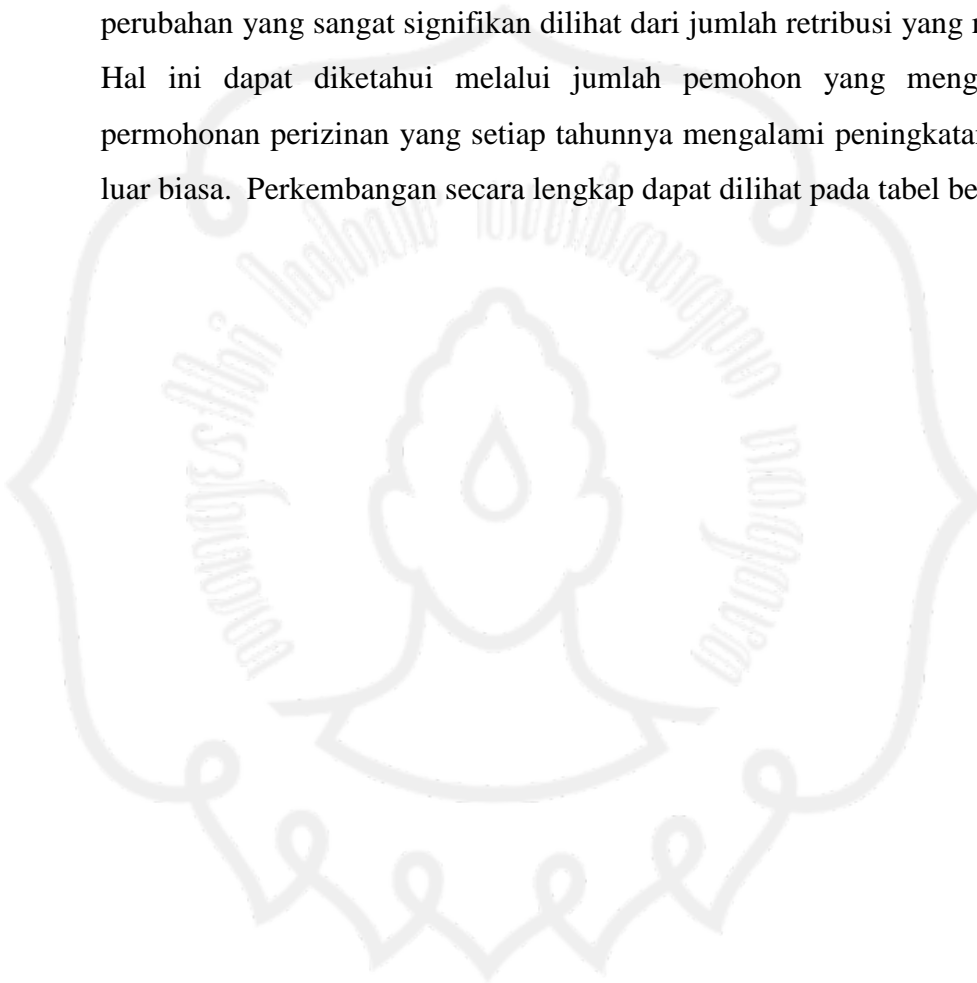
Pemerintah Kabupaten Sragen dengan Badan Pelayanan Terpadu (BPT)nya melihat bahwa untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah tidak bisa jika selalu dilakukan dengan menaikkan beban-beban yang berasal dari masyarakat, karena ini akan tidak sejalan lagi dengan apa yang dikehendaki dari otonomi daerah. Langkah efektif untuk dapat dijalankan adalah melalui upaya intensifikasi dan ekstensifikasi.

Langkah intensifikasi, utamanya adalah bagaimana merubah paradigma negatif masyarakat atas pelayanan publik yang lama, berbelit-belit, dan penuh dengan pungutan liar menjadi lembaga yang profesional, dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Dan kembali membangun integritas lembaga sebagai abdi dan pelayan masyarakat untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Langkah ekstensifikasi, utamanya adalah dengan mengembangkan berbagai inovasi layanan yang dalam hal ini adalah penerapan *one stop service* untuk 59 jenis perizinan dan 10 layanan non-perizinan. Hal ini termasuk dalam memperluas kewenangan Badan Pelayanan Terpadu (BPT)

Hasil dari langkah intensifikasi dan ekstensifikasi tersebut sangat memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Sragen. Peran Badan pelayanan Terpadu (BPT) dalam hal ini sangat besar, karena langkah kunci bermulanya investasi berawal dari birokrasi perizinan. Oleh karena itu, adanya usaha menyempurnakan

pelayanan dalam hal perizinan mutlak diperlukan. Semakin mudah dan cepat proses perizinan yang ditangani, semakin baik pula image penanam modal akan sistem birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah setempat.

Sejak beralih dari pola pelayanan fungsional, kemudian ke pola satu atap dan pada akhirnya menjadi satu pintu dengan one stop servicenya, terjadi perubahan yang sangat signifikan dilihat dari jumlah retribusi yang masuk. Hal ini dapat diketahui melalui jumlah pemohon yang mengajukan permohonan perizinan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan yang luar biasa. Perkembangan secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut,





Peningkatan yang paling signifikan terjadi pada beberapa jenis perizinan tertentu seperti Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan dan Izin Tempat Usaha (HO/ITU), Tanda Daftar dan Izin Usaha Industri (TDI / IUI), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), memberikan kontribusi yang cukup besar bagi retribusi Kabupaten Sragen sebagaimana tampak dalam tabel berikut,

Tabel 7. Pendapatan pada Jenis Perizinan Tertentu

jenis izin	tahun		kenaikan (%)
	2005	2006	
Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Rp.416.074.872	Rp.450.717.530	8,32
Izin Gangguan (HO)	Rp.233.380.250	Rp.324.112.875	38,88
Izin Peruntukan Penggunaan Tanah	Rp. 51.284.933	Rp. 65.192.548	27,12
Tanda Daftar dan Ijin Usaha Industri (IUI)	Rp. 3.075.000	Rp. 6.110.000	98,7
Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Rp. 30.430.000	Rp 87.965.000	189,07
Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	Rp. 29.535.000	Rp. 77.725.000	163,16

Sumber : [BPT](#) Sragen, 2007

Senada dengan pernyataan Henry Sumarna dari Bagian Tata Usaha BPT bahwa penerimaan dari perizinan mengalami peningkatan yang cukup signifikan, terhitung sejak diterapkannya *one stop service* melalui Badan Pelayanan Terpadu (BPT), pemasukan dari sektor retribusi mengalami

peningkatan secara drastis, dimana enam puluh persennya (60%) berasal dari retribusi pengajuan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen.

Meningkatnya pemasukan dari retribusi ini sejak penerapan *one stop service* cukup bisa dimengerti karena dengan penerapan sistem ini, ketertarikan para pemilik modal dan masyarakat Sragen sendiri untuk menanamkan modal di Kabupaten Sragen juga mengalami peningkatan seiring meningkatnya jumlah pemohon izin. Aliran modal serta investasi yang lancar akan mendorong perkembangan industri di daerah tersebut.

Tingkat pendapatan asli daerah sangat dipengaruhi perkembangan industri di daerahnya. Semakin tinggi pertumbuhan industri di suatu daerah, makin tinggi pula tingkat pendapatan asli daerah tersebut. Pola layanan (birokrasi perizinan), tingkat investasi, jumlah retribusi yang masuk, sampai pada akhirnya terciptanya peningkatan pendapatan asli daerah, sebagaimana tampak dalam tabel berikut

Tabel 8. Perkembangan PAD, Retribusi dan Investasi

tahun	pola layanan	PAD	retribusi	investasi
2000	fungsional	Rp. 7.330.050.000	Rp. 5.356.550.000	-
2001	fungsional	Rp. 15.884.600.000	Rp. 10.349.130.000	-
2002	fungsional	Rp. 24.347.950.000	Rp. 13.421.980.000	Rp. 592.000.000.000
2003	satu pintu	Rp. 42.976.690.000	Rp. 16.475.240.000	Rp. 703.000.000.000
2004	satu pintu	Rp. 43.547.110.000	Rp. 19.228.260.000	Rp. 926.000.000.000
2005	satu pintu	Rp. 42.848.550.000	Rp. 23.408.350.000	Rp. 955.000.000.000
2006	satu pintu	Rp. 52.019.760.000	Rp. 29.636.220.000	Rp. 1.200.000.000.000

Secara umum, sejak penerapan *one stop service* Kabupaten Sragen mengalami lonjakan pendapatan asli daerah (PAD) rata-rata 16,8 persen tiap tahunnya. Hal ini disertai dengan kenaikan rata-rata 16,6 persen retribusi dan 24,9 persen investasi setiap tahunnya. Dalam iklim otonomi daerah ini, kreativitas birokrasi setempat dalam memberdayakan potensi daerahnya menjadi faktor yang cukup dominan dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan kemudahan dan penyederhanaan pelayanan pemerintah untuk mendorong laju perekonomian dan kesejahteraan masyarakat. Peraturan daerah yang dibuat haruslah mendukung

kemudahan masuknya investasi dan sebisa mungkin menghilangkan peraturan daerah yang membebani kalangan dunia usaha dengan beragam pungutan.



## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut,

1. Pasca penerapan *one stop service*, tata aturan pengelolaan pelayanan publik di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) menjadi lebih lengkap. Lengkap dalam pengertian bahwa segala ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan, baik perizinan maupun non perizinan berada dalam kewenangan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) dan memiliki payung hukum yang jelas sehingga tidak akan terjadi *overlapping* kewenangan antar lembaga,

Sedangkan tata laksanaan atau manajemen pelayanan *pasca* penerapan *one stop service* adalah pelayanan yang terjamin, transparan dan mudah.

- a. Terjamin dalam pengertian bahwa pelayanan didasarkan pada prinsip, tujuan, kewenangan, prosedural, biaya dan penyelenggaraan pelayanan sekaligus layanan pengaduan yang jelas dari Badan Pelayanan Terpadu (BPT) sebagai lembaga pelaksana,
- b. Transparan dalam pengertian bahwa pemohon ijin mengetahui segala proses dan alur dalam mengajukan izin,
- c. Mudah dalam pengertian bahwa masyarakat tidak lagi terbebani dengan prosedural yang panjang, lama dan mahal. Tetapi prosedur yang singkat, cepat dan murah.

2. Intensifikasi dan Ekstensifikasi yang dilakukan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Sragen sebagai wujud kemandirian lembaga yang termanifestasikan dalam penerapan *one stop service* memberikan kontribusi yang cukup besar bagi peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Sragen. Dalam kurun waktu 5 tahun sejak tahun 2000 sampai dengan tahun 2006 pendapatan asli daerah (PAD) Sragen meningkat rata-rata 16,8 persen

dengan pemasukan dari retribusi meningkat rata-rata 16,6 persen diikuti dengan kenaikan nilai investasi sebesar 24,9 persen.

## **B. Saran**

Dengan melihat tata aturan dan pelaksanaan pelayanan *pasca* penerapan *one stop service* pada Badan Pelayanan Terpadu, ada hal yang harus segera ditingkatkan. Yaitu :

1. Dari sarana fisiknya, perlu adanya penambahan ruang tunggu / antrian, karena disaat-saat tertentu tidak dapat menampung pengantri
2. Penambahan tenaga di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) untuk penanganan pengaduan.
3. Perlu adanya sosialisasi terhadap hasil evaluasi kinerja dari Badan Pelayanan Terpadu (BPT) secara lebih sederhana, misalnya penempelan di Lokasi Badan Pelayanan Terpadu (BPT)
4. Penambahan fasilitas komputer di ruang tunggu yang diperuntukan bagi masyarakat umum agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan layanan di BPT Sragen.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agus Dwiyanto. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Agus Dwiyanto. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?*. Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Akhmad Helmy Fuady, Dati Fatimah, Rianto Adriono dkk. 2002. *Memahami Anggaran Publik*. Yogyakarta: Idea Press
- Amdrik Purwasito. 2001. *Perspektif Kebijakan Publik dalam Otonomi Daerah*. Surakarta: Political Laboratory For Supporting Good Government, UNS.
- Asep Aan Dahlan. 2004. "Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelimpahan kewenangan Bupati Kepada Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kabupaten Sumedang". *Jurnal Administrasi Pemerintah Daerah*. Volume I Edisi ketiga 2004.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- AW Widjadja. 2002. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bagir Manan. 2001. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSH-FH-UII
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- David Osborn & Peter Plastrik, 1996. *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. Jakarta: Pustaka Binaan Pressindo
- David Osborn. 2006. *Mewirauahakan Birokrasi/ David Osborn; Ted Gaebler*. Jakarta: Pustaka Binaan Pressindo
- Hanif Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- HB. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press
- LAN. 2003. *SANKRI Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Lembaga

Administrasi Negara. Jakarta: LAN

LAN. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara.  
Jakarta: LAN

Lexy J. Maleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*.  
Yogyakarta: Andi Offset

Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Muhammad Fauzan. 2006. *Hukum Pemerintahan Daerah, Kajian tentang Hubungan Keuangan antara Pusat dan Daerah*. Yogyakarta: UII Press

Miftah Thaha. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press

Sanapiah Faisal. 1992. *Format-Format Penelitian Sosial*.  
Rajawali Pers: Jakarta

Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.

Sumadi Suryabrata. 1998. *Metodologi penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Wahyudi Kumorotomo. 1994. *Etika Administrasi Negara*.  
Jakarta: Raja Grafindo Persada.

William Dunn. 2003. *Analisis Kebijakan Publik: Kerangka Analisis dan Perosedur Perumusan Masalah*. Yogyakarta: Hanindita Graha Widya.

Yogi S & M. 2006. Ikhsan. *Standar Pelayanan Publik Di Daerah..Makalah*

### **Peraturan Perundangan**

#### **Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen**

**Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437)**

**Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ( Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438)**

**Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Keputusan Men.PAN Nomor 25 /KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**

**Keputusan Men.PAN Nomor 26 /KEP/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

**Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 1999 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu**

**Perda Kabupaten Sragen Nomor 4 Tahun 2006 tentang Perubahan Kantor Pelayanan Terpadu Menjadi Badan Pelayanan Terpadu**

Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 Tahun 2002 tanggal 24 Mei 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen

### **Skripsi**

ACHMAD. 2006. Implementasi Kebijakan Pelimpahan Kewenangan Walikota Kepada Koordinator Unit Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kota Surakarta. Surakarta: UNS

Mira Kiswati. 2005. Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan Menuju Good Government (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen). Surakarta: UNS

Wahyudi.2007. Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Sragen Dalam Pelayanan Perijinan di Kabupaten Sragen. Surakarta: UNS

### **Internet**

- Bambang Dwi Anggono. **Keadilan Dalam Pelayanan Umum Satu Atap**  
<http://www.egovindonesia.com/index.php/artikel/7>.  
(diakses tanggal 5 November 2007)
- Yeremias T Keban. **Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia.**  
[http://www.bappenas.go.id/index.php?module=Filemanager&func=download&pathext=ContentExpress&view=400/Yeremias%20T%20Keban\(8\).pdf](http://www.bappenas.go.id/index.php?module=Filemanager&func=download&pathext=ContentExpress&view=400/Yeremias%20T%20Keban(8).pdf).  
(diakses tanggal 2 November 2007)
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithmal, and Leonard L. Berry, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, Journal Marketing*  
[www.goodgovernance-bappenas.go.id](http://www.goodgovernance-bappenas.go.id)  
(diakses tanggal 5 November. 2007)
- Agus Pramusinto. **Inovasi-Inovasi Pelayanan Publik Untuk Pengembangan Ekonomi Lokal.**  
<http://bakti.easternindonesia.org/gsd/collect/pdf/index/assoc/HASH0ef8/a4b1e082.dir/doc.pdf>.  
(diakses tanggal 5 November 2007)
- Soenarto. **Otonomi Dan Pelayanan Publik.**  
<http://www.pu.go.id/itjen/buletin/3031otoda.htm> - 20k.  
(diakses tanggal 4 November 2007)
- Solichin Abdul Wahap. **Globalisasi dan Pelayanan Publik Dalam perspektif teori Governance.**  
<http://publik.brawijaya.ac.id/simple/us/jurnal/pdf/5Globalisasi%20dan%20Pelayanan%20Publik%20Dalam%20Perspektif%20Teori%20Governance.doc>.  
(diakses tanggal 5 November 2007)
- Mustopadidjaja. *Etika Birokrasi*. Kompas : 2003  
<http://www.kcm.com>  
(diakses tanggal 6 Februari 2008)

