

## Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Perizinan) Sistem Satu Pintu di Kabupaten Ponorogo

Cipto Dwi Caksono<sup>1</sup>, Intan Pradana<sup>2</sup>, Dewi Pu'ah<sup>3</sup>, Ekapti Wahjuni Djuwita Ningsih<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email : [ciptowicaksono59@gmail.com](mailto:ciptowicaksono59@gmail.com)<sup>1</sup>, [inc.pr2@gmail.com](mailto:inc.pr2@gmail.com)<sup>2</sup>, [dewisam76@gmail.com](mailto:dewisam76@gmail.com)<sup>3</sup>, [ekapti\\_wahjuni@umpo.ac.id](mailto:ekapti_wahjuni@umpo.ac.id)<sup>4</sup>

### ABSTRACT

*During a pandemic like this time that hit almost all over the world, including in Indonesia. The existence of a pandemic has limited the space for public activity to move, so that the government is encouraged to make new policies or innovations in the field of public services that are better for the benefit of the wider community. In addition, the Revolutionary Era also demands the advancement of data and information systems in public services, the current pandemic period provides momentum for the government to innovate in the field of public services. One of them is the one-door integrated service system or one-door service, where the community can carry out activities related to administration and licensing in one place without having to go here and there and save time and energy. This study uses a qualitative method. This research also shows that the government has made various innovations in the field of public services.*

**Keywords :** Effectiveness; Innovation; Public Service;

### PENDAHULUAN

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan amanah yang diamanatkan oleh undang-undang. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada saat ini kita belum terbebas akan ancaman terpapar virus Covid-19, hal ini menuntut penyelenggara layanan publik dalam hal ini pemerintah untuk terus berinovasi, demi meningkatkan pelayanan publik namun tetap menjaga dan meminimalisir kemungkinan terpapar virus Covid-19. Sebagai salah satu inovasi yang sedang gencar dilakukan pemerintah baik di pusat maupun di daerah adalah inovasi pelayanan publik berbasis internet. pemanfaatan teknologi ini dinilai paling efektif dilakukan dimasa pandemi seperti sekarang ini. Selain dapat diakses dimana saja dan kapan saja pemanfaatan teknologi sebagai upaya peningkatan pelayanan publik juga menawarkan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, efektif efisien, transparan, dan memangkas biaya, namun untuk menjalankan pelayanan publik berbasis internet tentu tidak mudah hal ini disebabkan realita dilapangan jaringan internet di Indonesia belum merata ke seluruh wilayah pelosok negara, selain itu masyarakat kita banyak yang belum menguasai dan belum mahir dalam mengakses web bahkan sebagian belum memiliki ponsel pintar sehingga hal ini harus menjadi perhatian khusus bagi pemerintah.

Penerapan pelayanan publik yang berbasis internet harus didukung dengan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai. Namun bagaimana dengan keadaan di daerah yang masih kurang fasilitas dan minim akses internet, tentu pemerintah harus memiliki alternatif lain agar dapat meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi. seperti halnya yang diterapkan oleh pemerintah

Kabupaten Ponorogo yaitu membuat pelayanan perizinan satu pintu di mall Ponorogo City Center (PCC).

Inovasi ini dilakukan pemerintah Kabupaten Ponorogo untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan yang dilakukan di satu tempat, jadi masyarakat dapat mengurus perizinan sekaligus berbelanja di mall satu-satunya yang ada di Ponorogo ini. Menurut Bupati Ponorogo Sugiri Sancoko inovasi ini juga memangkas biaya dari pada harus membuat gedung baru yang memerlukan anggaran yang besar lebih baik anggarannya digunakan untuk mempercepat penanganan Covid-19 di Ponorogo.

### METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi literatur, dalam penelitian ini hanya berdasarkan pada beberapa literatur baik itu jurnal maupun riset lapangan. Selain itu peneliti tidak perlu terjun ke lapangan dan bertemu informan secara langsung, dengan menggunakan teknik literature review. Dengan demikian sumber data yang digunakan dalam mengembangkan penelitian ini adalah buku, artikel, jurnal, laman website, berita elektronik, serta peraturan perundang-undangan.

### PEMBAHASAN

Secara etimologis, pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima



pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Negara, 2003).

Sejalan dengan Undang Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa ”pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan (Publik and Suherlan dan Budhiono, 1997).

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting, Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan, Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.

Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu. Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop iservice*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Peralnya, dengan pengurusan

administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan, dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan public (Pasolong, Harbani, i2013).

Lingkungan dalam pelayanan publik menyangkut dua aspek yaitu: lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal meliputi kemampuan, keahlian, sikap serta motivasi para aparatur dalam melayani masyarakat, sedangkan lingkungan eksternal adalah dasar hukum atau aturan hukum terkait pelayanan sistem satu pintu di Kabupaten Ponorogo. Penyelenggaraan pelayanan publik sistem satu pintu ini merupakan sebuah inovasi pemerintah untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat disaat pandemi Covid-19 seperti ini. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan peningkatan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan kemudahan, kepastian waktu yang berlangsung secara efektif, efisien dan mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dibidang pelayanan perizinan serta dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan Pemerintah yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, ketaatan masyarakat mendapatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: Pelayanan Kebutuhan Dasar dan Pelayanan Umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi; kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat, sedangkan pelayanan umum meliputi; Pelayanan Administratif (pembuatan KTP, pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan Akta Kematian, Sertifikat Tanah, BPKB, STNK, IMB, paspor), Pelayanan Barang (misalnya penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon, penyediaan air bersih), dan Pelayanan Jasa, misalnya penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, pendidikan tinggi dan menengah, jasa pos, persampahan dan lain-lain (Mahmudi, 2010).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo atau yang dulu bernama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor: 70 Tahun 2016 mengenai kedudukan, susunan organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan



Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan wajib non pelayanan dasar di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dinas PMPTSP mempunyai fungsi :1). Perumusan kebijakan teknis urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan; 2). Pelaksanaan kebijakan pelayanan umum urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan; 3). Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan urusan rumah tangga dinas; 4). Pelaksanaan pengendalian pemantauan dan evaluasi kegiatan urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan; 5). Pembinaan teknis semua jenis urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan; dan 6). Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

**Tabel 1. Jenis-Jenis Dokumen Perizinan beserta SKPD terkait**

Sektor / SKPD	Perizinan
Dinas Pekerjaan Umum	Izin lokasi, IMB, HO, Izin Usaha Jasa Konstruksi, izin Usaha Pertambangan
Dinas Indakop	Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Industri, Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan
Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda & Olahraga	Izin Usaha Restoran dan karaoke, mendirikan lapangan olahraga, izin usaha biro perjalanan wisata, mendirikan hotel/penginapan
Dinas Kesehatan	Izin Pengobatan, Rumah Bersalin, Optik dan Izin Usaha Optik
BAPPEDA	Tanda Daftar Gudang

Sumber: SPP 2014 KPPT Kabupaten Ponorogo

**Tabel 2: Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan**

Jenis Perizinan	Pemeriksaan Di Lapangan	Waktu Maksimal Penyelesaian Izin
Izin Lokasi/Prinsip	1 Hari	30 Hari
Izin Mendirikan Bangunan	1 Hari	90 Hari
Izin Undang-Undang Gangguan	1 Hari	30 Hari
Izin Usaha jasa Kontruksi	1 Hari	14 Hari
Izin Bidang Pertambangan	1 Hari	7 Hari
Izin Usaha Industri	1 Hari	3 Hari
Izin Tanda Daftar Industri	1 Hari	2 Hari
Surat Izin Usaha Perdagangan	Tidak Ada	2 Hari
Tanda Daftar Perusahaan	Tidak Ada	2 Hari
Tanda Daftar Gudang	1 Hari	2 Hari
Izin Usaha Rumah Makan Restoran & Karaoke	Tidak Ada	7 Hari
Izin Mendirikan Tempat / Lapangan Olahraga	Tidak Ada	2 Hari
Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata	Tidak Ada	2 Hari
Surat Mendirikan Penginapan /Hotel	1 Hari	14 Hari
Izin Pemasangan Reklame	1 Hari	2 Hari
Rekomendasi Mendirikan Radio Swasta Nasional idan Pemancar TV	1 Hari	7 Hari
Rekomendasi Usaha Penerbitan Media Cetak	1 Hari	7 Hari
Izin Balai Pengobatan	1 Hari	14 Hari
Izin Rumah Bersalin	1 Hari	14 Hari
Izin Apotek	1 Hari	14 Hari
Izin Optik	1 Hari	14 Hari

Sumber: KPPT Kabupaten Ponorogo

Penyelenggaraan Pelayanan publik sistem satu pintu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dari

aspek teknologi tergolong efektif karena telah berupaya meningkatkan kualitas terutama pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat dengan melakukan penyederhanaan proses perizinan yang terhindar dari prosedur dan birokrasi berbelit-belit serta mampu meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memperoleh kemudahan pelayanan yang berintegrasi dan terpusat dalam satu pintu dengan memanfaatkan teknologi informasi

## KESIMPULAN

Untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal sesuai prinsip-prinsip *good government* kepada masyarakat pemerintah Kabupaten Ponorogo berinovasi menjadikan PCC sebagai mall pelayanan publik. Masyarakat Ponorogo dapat mengurus perizinan sembari berbelanja hanya di satu tempat saja. Dalam proses penerapan inovasi pelayanan publik pemerintah mengeluarkan peraturan menteri dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu (STSP) sebagai kebijakan model perizinan usaha, menyebabkan pengembangan sistem PTSP di seluruh Kabupaten atau kota di Indonesia makin berkembang pesat. Adanya inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, akan tetapi dalam penerapannya terdapat hambatan yang memperlambat inovasi itu sendiri, salah satunya adalah kurangnya jumlah SDM yang memadai dan anggaran yang terbatas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Safroni, Ladzi. (2012). Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Aditya Media Publishing, Malang.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung.
- Publik, M. P. and Suherlan dan Budhiono, 2013: 130 (1997), Perkembangan Teori tentang Publik', pp. 1-14. doi: 10.1016/S1570-0232(03)00565-8.
- Ermalena, R. and Suardita, I. K. (2009), Penerapan Asas *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009", Bagian Hukum Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Udayana, pp. 1-5.
- Negara, M. P. A. (2003), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik", p. 21.

