

BAB II

TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

Dalam bab II ini akan dibahas tinjauan literatur yang digunakan untuk menjelaskan konsep-konsep maupun teori yang terkait dengan fokus penelitian tentang pelayanan publik utamanya pelayanan perijinan dan juga menyangkut konsep tentang usaha kecil. Disamping tinjauan literatur tentang pelayanan publik juga akan dijelaskan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian.

A. Tinjauan Literatur

Dalam penelitian Dunia Usaha dan Pelayanan Publik, yang fokus pada studi tentang minat usaha kecil dalam mengurus perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara, ada sejumlah konsep-konsep yang sesuai dalam menjelaskan latar teori penelitian tersebut. Konsep-konsep yang dianggap sesuai dan dapat menjelaskan dalam penelitian ini adalah *pertama*, konsep tentang pelayanan publik, *kedua*, konsep birokrasi, *ketiga*, pemerintahan daerah, *keempat*, konsep pelayanan perijinan terpadu, dan *kelima*, konsep tentang usaha kecil.

1. Pelayanan Publik

Berkaitan dengan defenisi seputar pelayanan publik, para ahli banyak memberikan pengertian. Menurut Lonsdale & Enyedi dalam Prasajo, Perdana & Hikmah, (2006:5) pengertian service adalah *assisting or benefiting individuals through making useful things available to them*. Pengertian public service adalah *something made available to the whole of populatio, and it involves things which people can not normally provide for themselves i.e. people must act collectively*.

Lebih lanjut menurut Zauhar dalam Prasojo, Perdana & Hikmah (2006:5) pelayanan publik dapat dikatakan sebagai suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Barang dan jasa publik seperti jalan, pertanian, pendidikan, kesehatan, dan surat ijin adalah kebutuhan masyarakat sehari-hari yang sudah tentu penting untuk disediakan oleh pemerintah.

Menurut Savas dalam Prasojo (2007:6) pelayanan publik pada prinsipnya terkait dengan pemerintah, karena itu pelayanan publik dapat disamakan dengan terminologi sebagai pelayanan pemerintah (*government service*) yang artinya pemberian pelayanan yang dilakukan oleh agen (badan) pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees*). Secara sederhana pelayanan publik diartikan Sinambela (2006:20) sebagai pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebagai suatu kewajiban, dalam bentuk berbagai macam layanan dari mulai pendidikan, kesehatan, infrastruktur sampai perijinan, dari mulai lahir sampai meninggal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan oleh pemerintah disebabkan pemerintah merupakan jelmaan dari masyarakat yang dipilih dan diberi mandat serta kewenangan oleh masyarakat itu sendiri. Sederhananya, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh penyelenggara negara, karena negara didirikan oleh masyarakat (*public*) dengan tujuan agar dapat mensejahterakan masyarakat.

Pada prinsipnya pelayanan publik adalah berkaitan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor pemerintah bukan sektor swasta (privat). Dalam pelaksanaannya pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah Badan Usaha Milik Negara dan Daerah (BUMN/BUMD) (Nurcholis, 2007:13). Adanya sifat pelayanan yang berkonotasi 'publik' yang berarti untuk kepentingan orang banyak atau seluruh masyarakat, maka pelayanan oleh pemerintah dalam menyediakan barang-barang publik menjadi berbeda dengan

swasta. Bagi pihak swasta yang berkarakter komersil bukan sosial (nirlaba) dalam menyediakan kebutuhan 'individu', sudah tentu dalam penyediaan barang-barang untuk kepentingan individu seperti sepatu, tas, buku, perumahan akan menetapkan tarif (*price*). Tarif yang sudah ditetapkan harus dibayar oleh masyarakat jika masyarakat hendak mengkonsumsinya ataupun hendak menggunakannya. Penerapan tarif oleh swasta tentu saja tidak akan memperdulikan dan mempertimbangkan kondisi kesanggupan masyarakat sebagai ciri bahwa swasta memang bertujuan komersil.

Di lain pihak, pemerintah dalam penyediaan barang-barang publik mesti mempertimbangkan kondisi masyarakat yang ada, sehingga dalam penyediaan pelayanan tersebut pemerintah dapat membebaskan tarif bagi masyarakat. Ada juga barang yang posisinya berada di antara barang publik dan barang privat, sehingga penyediannya juga lembaga yang semi publik dan semi privat seperti BUMN/BUMD. Ciri khasnya adalah bahwa lembaga ini memiliki dua tujuan yang berbeda. Di satu sisi bertugas untuk melayani masyarakat luas tetapi di sisi yang lain boleh menetapkan harga yang ditetapkan sendiri oleh pemerintah sehingga dapat terjangkau oleh masyarakat. Sebagai contoh adalah lembaga-lembaga seperti PT Kreta Api Indonesia, PT Telkom, PT Pos Indonesia, PT PLN, PT Pelni dan lainnya (Nurcholis, 2007:13).

Kurniawan & Puspitosari (2007 : 10-11)mengatakan,

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari birokrasi pemerintah yang bertindak sebagai organisasi publik. Kedudukan birokrasi adalah sebagai pelayan. Tugas pelayan adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat tanpa terkecuali dan tidak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain, pelayanan tersebut diberikan secara gratis, walaupun dikenakan biaya harus seminimal mungkin agar masyarakat kecil mampu untuk mengaksesnya.

Sementara itu, menurut Hamidi dalam Kurniawan & Puspitosari (2007:11) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu : *pertama* pelayanan

primer. Pelayanan primer adalah pelayanan yang paling mendasar atau disebut juga pelayanan minimum, seperti pelayanan kewarganegaraan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan ekonomi. *Kedua*, pelayanan sekunder yaitu pelayanan pendukung namun bersifat kelompok spesifik. *Ketiga*, pelayanan tersier yaitu pelayanan yang secara tidak langsung berhubungan dengan publik.

Pemerintah dalam hal ini aparat pemerintah (birokrat) tentu tidak diperkenankan untuk tidak peka kepada masyarakat, bahkan setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan karena pelayanan sesungguhnya tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Kurniawan, 2006:41). Lebih dari itu, birokrasi mestinya memiliki kemampuan untuk meningkatkan kreativitas masyarakat.

2. Barang dan Jasa Publik

Barang dan jasa dapat dipahami dengan menggunakan taksonomi barang dan jasa yang dikemukakan oleh Howlett dan Ramesh (1955: 33-34). Berdasarkan atas derajat eksklusivitasnya (apakah suatu barang dan jasa hanya dapat dinikmati secara eksklusiv oleh satu orang saja) dan derajat keterhabisannya (apakah suatu barang dan jasa habis dikonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi). Lebih lanjut Howlett dan Ramesh (1995:32-33) membedakan adanya empat macam barang dan jasa :

- a. Barang dan jasa privat
Barang dan jasa privat adalah barang dan jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat tinggi, seperti misalnya makanan atau jasa potong rambut yang dapat dibagi-bagi untuk untuk beberapa pengguna, tetapi yang kemudian tidak tersedia lagi untuk orang lain apabila telah dikonsumsi oleh seorang pengguna.
- b. Barang dan jasa publik
Barang dan jasa publik adalah barang dan jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat rendah, seperti misalnya penerangan jalan atau keamanan, yang tidak dapat dibatasi

- penggunaannya, dan tidak habis meskipun telah dinikmati oleh banyak pengguna.
- c. Peralatan Publik
Peralatan publik kadang-kadang disebut juga sebagai barang dan jasa semi publik yaitu barang dan jasa yang tingkat eksklusivitasnya tinggi, tetapi tingkat keterhabisannya rendah. Contoh barang dan jasa semi publik adalah jembatan atau jalan raya yang tetap masih dapat dipakai oleh pengguna lain setelah dipakai oleh seseorang pengguna, tetapi yang memungkinkan untuk dilakukan penarikan biaya kepada setiap pemakai.
 - d. Barang dan jasa milik bersama
Barang dan jasa milik bersama adalah barang dan jasa yang tingkat eksklusivitasnya rendah tetapi tingkat keterhabisannya tinggi. Contoh barang dan jasa milik bersama adalah ikan di laut yang kuantitasnya berkurang setelah terjadinya pemakaian, tetapi yang tidak mungkin untuk dilakukan penarikan biaya secara langsung kepada orang yang menikmatinya.

Menurut Salomo (2002:139) salah satu alasan diterapkannya biaya (retribusi/pajak) dalam pelayanan publik seperti pada pelayanan perijinan adalah adanya barang publik (*public goods*) dan barang privat (*private goods*). Barang publik adalah barang yang dapat dikonsumsi semua orang tanpa terkecuali. Barang publik memiliki dua sifat utama yaitu tidak dibatasi (*non excludable*) dan dapat dinikmati oleh banyak orang pada saat yang bersamaan (*non rival*). Selain kedua sifat itu masih ada lagi sifat lain yang melekat yaitu tidak dapat ditolak (*non rejectable*), dan tidak dapat dibagi-bagi (*non indivisible*). Contoh dari barang publik adalah keamanan nasional, lampu penerangan jalan di jalan umum, taman umum (*public park*) dan lainnya. Sebaliknya barang privat bersifat *excludable* dan *rival*. Contohnya adalah PDAM, dimana tidak semua orang dapat menikmati air dari PDAM, hanya yang membayar yang dapat menikmati air bersih dari PDAM.

3. Pembiayaan Pelayanan Publik

Pada dasarnya sektor pelayanan publik yang beragam memerlukan pembiayaan yang tidak sedikit (Salomo, 2002:241). Karena itu, pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah senantiasa berupaya untuk menggali

berbagai sumber pembiayaan seoptimal mungkin dan menggunakannya seefisien mungkin. Bagi pemerintah daerah sumber pembiayaan bagi pelayanan publik dapat digali dari berbagai sumber, seperti : a) pajak, b) retribusi, c) dana sektoral, d) pinjaman daerah (dalam negeri maupun asing), e) subsidi bantuan, maupun f) dana yang berasal dari masyarakat.

Sejalan dengan otonomi daerah, pembangunan perkotaan maupun perdesaan merupakan wewenang dan tanggung jawab pemerintah daerah, termasuk pembiayaan untuk pembangunan berbagai prasarana dan pemeliharannya (Salomo, 2002: 241). Karena itu, pembangunan prasarana harus ditunjang oleh dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pembiayaan yang berasal dari masyarakat pada prinsipnya di tentukan berdasarkan sejumlah kriteria. Menurut Ratminto & Winarsih (2006:26) penetapan pembiayaan pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
- Nilai/harga yang berlaku atas barang dan jasa
- Rincian biaya yang harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
- Memperhatikan prosedur

Pembiayaan pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat dikategorikan memiliki karakteristik barang publik, barang privat maupun barang campuran. Pembiayaan untuk penyediaan barang-barang tersebut juga berbeda-beda. Menurut Musgrave & Aronson dalam Salomo (2002:141) dalam hal pembiayaan untuk penyediaan barang publik murni yang kemanfaatannya dapat dinikmati semua orang maka harus dibiayai sepenuhnya oleh pajak (pajak daerah) dimana sifat pembiayaannya merupakan kewajiban bagi warga. Barang privat (*private goods*) yang kemanfaatannya dapat dinikmati secara pribadi harus dibiayai dengan retribusi dimana pembiayaannya hanya dikenakan bagi individu yang menggunakannya. Barang campuran (*mixed goods*) seperti jalan

tol maka pembiayaannya mengambil jalan tengah, yakni sebahagian dibiayai dengan pajak dan sebahagian dibiayai dengan retribusi.

Menurut Devas dalam Salomo (2002: 153) bahwa dalam penetapan biaya pelayanan publik seperti penetapan retribusi untuk perijinan ada beberapa hal yang penting yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Efisiensi alokasi sumber daya (*allocative efficiency*) yaitu penetapan biaya suatu barang dan jasa haruslah tetap berpegang teguh prinsip efisiensi ekonomi. Pendekatan ini terjadi pada pasar yang kompetitif sehingga barang dan jasa ditetapkan dengan menggunakan *marginal cost price*.
- b. Keadilan (*equity*) yaitu dalam penetapan biaya barang dan jasa publik tetap mempertimbangkan warga yang tidak mampu sehingga warga yang tidak mampu tetap dapat menikmati pelayanan publik.
- c. Perhitungan yang jelas (*financial requirements*) yaitu penetapan biaya pelayanan tetap memperhitungkan biaya operasi, *historical cost*, depresiasi, pengembalian pinjaman, dan bunga pinjaman sehingga negara tidak dirugikan.
- d. Kelestarian lingkungan yaitu pembiayaan pelayanan publik harus mempertimbangkan kelestarian lingkungan. Sebagai contoh, jika tarif air bersih tinggi, maka banyak warga yang tidak dapat menikmati air bersih, dampaknya adalah warga akan membuat sumur pompa tanpa terkendali yang akan menyebabkan penurunan permukaan air tanah yang mengancam kehidupan di atasnya.

4. Peranan dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Secara filosofis yang melatarbelakangi terbentuknya partisipasi adalah sistem penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis (Susiloadi, 2006:7). Sistem pemerintahan yang demokratis memiliki makna bahwa pemerintahan berasal dari rakyat yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah yang dipilih rakyat melalui pemilu untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi rakyat. Dalam sistem pemerintahan demokratis, rakyat dituntut untuk berperan aktif dalam proses politik dan penyelenggaraan negara. Menurut Salam dalam Susiloadi (2006:7) partisipasi rakyat dalam pemerintahan yang demokratis akan

berdampak pada proses evaluasi maupun monitoring kinerja pemerintah kinerja pemerintah sehingga meminimalisir penyalahgunaan wewenang.

Menurut Dwiyanto dalam Susiloadi (2006:7) dalam proses demokratisasi, *good governance* sering mengilhami para aktivis untuk mewujudkan pemerintahan yang memberikan ruang partisipasi yang luas bagi aktor dan lembaga di luar pemerintah sehingga ada pembagian peran dan kekuasaan yang seimbang antara negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Adanya peran yang seimbang dari ketiga unsur tersebut memungkinkan terjadinya *check and balance*. Selain *check and balance* sinergi ketiganya juga dapat mewujudkan kesejahteraan bersama.

Kajian Forum Ambtenaar Provinsi Jawa Timur dalam Susiloadi (2006:7) menyebutkan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan publik saat ini ditandai oleh rendahnya peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik masih dipersepsikan sebagai pelayanan monopoli pemerintah sehingga peran warga hanyalah sebagai pengguna semata. Pelayanan yang dimonopoli pemerintah menjadikan warga tidak memiliki pilihan mengenai mengenai jenis pelayanan, kualitas, kuantitas dan cara memperolehnya karena semuanya telah ditentukan oleh pemerintah. Akibatnya, warga bukan hanya teraliniasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tetapi juga pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas.

5. Filosofi Pelayanan Publik

Secara filosofi, pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah terhadap warganya (Sitorus, 2007:1). Lebih jauh menurut Sitorus,

Bila ditinjau dari perspektif persoalan filosofis dalam kehidupan (*philosophy of life*) terabainya perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik, dan membiarkan pelayanan publik tidak teratur demi kepentingan politik sesaat, merupakan keniscayaan musnahnya “kontrak sosial” antara negara (*state*) dan masyarakat warga (*civil society*). Dan melupakan kepentingan masyarakat

sebagai pemberi kedaulatan merupakan pintu masuk keruntuhan birokrasi. Sejatinya, pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari praktik profesionalisme apparatus dan menjadi senjata ampuh dalam bersaing meraih dan mempertahankan popularitas.

Secara filosofi pelayanan publik mengkaitkan keberadaan rakyat dengan negara. Menurut Ginting (2006:1) hubungan tersebut dijelaskan sebagai berikut

:

- e. Rakyat berkewajiban membayar pajak ,pungutan dan kewajiban lain yang absah, dan berhak mendapat pelayanan publik yang layak dari negara.
- f. Negara berhak menarik pajak, pungutan dan kewajiban lain yang absah dari rakyat, dan berkewajiban memberikan pelayanan publik yang layak. Pelayanan publik tidak bersifat kharitatif , bukan hadiah dari negara kepada rakyat, bukan pula karena kebaikan hati pemerintah, akan tetapi kewajiban negara kepada rakyat yang juga menunaikan kewajibannya pada negara (membayar pajak, pungutan dan kewajiban lain).

Menurut Wahab (, 1998 : 4) dalam konteks pelayanan publik, maka kata kuncinya ialah kemampuan pemerintah mengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya. Tuntutan politik yang berkembang di arus global sejak dasawarsa 1980-an memang menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolok ukur bagi legitimasi kredibilitas dan sekaligus kapasitas politik pemerintah di mana pun (Dahrendorf, 1995; World Development Report, 1997; Abdul Wahab, 1999)

6. Pola Pelayanan Publik

Sejauh ini terdapat empat pola pelayanan publik (Ratminto & Winarsih, 2006:25) yaitu :

1. Fungsional. Pola fungsional maksudnya pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya
2. Terpusat. Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait.
3. Terpadu. Pola pelayanan terpadu dibedakan menjadi dua yaitu terpadu satu pintu dan 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 di satu atapkan. Terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

7. Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: a) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik dan b) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi yang bersifat primer dan yang bersifat sekunder (Ratminto & Winarsih, 2006 : 6).

Lebih jauh Ratminto & Winarsih (2006:9-10) menjelaskan bahwa perbedaan ketiga jenis pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat adalah semua penyediaan barang dan jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, maupun perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer adalah semua penyediaan barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus mememanfaatkannya. Contohnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perijinan.
3. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang dan jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tetapi yang di dalamnya

pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Contohnya adalah asuransi tenaga kerja, program pendidikan, dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut (Ratminto & Winarsih, 2006:10-11) yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Adaptabilitas layanan berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna. Posisi tawar pengguna maksudnya semakin tinggi posisi tawar pengguna, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Type pasar yaitu karakteristik yang menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
4. Lokus kontrol. Lokus kontrol yaitu menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Sifat pelayanan yaitu menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara layanan yang lebih dominan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta pada dasarnya adaptabilitas pelayanannya sangat tinggi (Ratminto & Winarsih, 2006:10). Pihak swasta setidaknya berusaha untuk menanggapi keinginan pengguna karena penggunaan merupakan sumber penghasilan bagi swasta. Bagi pengguna sendiri, jika pelayanan swasta buruk maka pengguna dapat mencari alternatif pelayanan yang lain, sehingga pelayanan sepenuhnya dikendalikan oleh pengguna. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder, adaptabilitasnya tidak setinggi terjadi di privat. Meskipun ada beberapa penyedia jasa (oligopoli) tetapi intervensi pemerintah masih terjadi. Pemerintah masih memegang kendali pelayanan. Contoh pelayanan seperti ini adalah program Keluarga Berencana (KB).

Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer, adaptabilitasnya sangat rendah. Selain intervensi pemerintah

yang tinggi, locus dna kontrol juga ada pada pemerintah. Pemerintah memonopoli layanan sehingga posisi tawar pengguna rendah. Contoh layanan seperti ini adalah layanan pajak, pertahanan, polisi dan perijinan.

Tabel 4 : Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Karakteristik	Penyelenggara Pelayanan Publik		
	Privat	Publik	
		Sekunder	Primer
Adaptabilitas	Sangat Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
Posisi Tawar	Sangat Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
Bentuk	Kompetisi	Oligopoli	Monopoli
Lokus Kontrol	Klien	Provider	Pemerintah
Sifat Pelayanan	Dikendalikan klien	Dikendalikan Provider	Dikendalikan Pemerintah

Sumber : Ratminto (1999:7)

8. Pelayanan Publik dan Birokrasi

Birokrasi adalah organ pemerintah yang dibentuk dengan maksud sebagai sarana pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Bahkan birokrasi --dalam model sistem ilmu administrasi-- merupakan instrumen yang sangat vital dan tidak bisa dilepaskan dalam organisasi negara secara keseluruhan (Pamudji, 1986:6). Weber, menegaskan bahwa birokrasi merupakan proses yang tidak dapat dihindari (Albrow, 2005:46). Sebagai organ pemerintah, maka birokrasi sesungguhnya memiliki peran yang sangat penting dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan politis.

Keputusan politis juga akan bermanfaat jika pemerintah memiliki birokrasi tanggap, sistematis dan efisien (Kumorotomo, 1994:23). Blau (1987:27-34) mengatakan birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasi secara teratur pekerjaan dari banyak orang.

Konsep awal yang mendasari gagasan modern tentang birokrasi adalah berasal dari Max Weber, seorang sosiolog yang juga berminat dalam masalah-masalah kenegaraan. Ciri-ciri birokrasi menurut Weber adalah adanya kegiatan reguler, pengorganisasian mengikuti prinsip hirarkis, adanya sistem aturan yang sistematis dan konsisten, pejabat pelaksana bersifat formal dan bukan pribadi, serta pekerjaan didasarkan atas kualifikasi teknis (Blau, Meyer, 1987 : 27-34). Weber meramalkan jika birokrasi dijalankan dengan ciri-ciri yang sudah dia kemukakan tersebut, maka birokrasi akan lebih efisien dan efektif.

Namun, pada kenyataannya konsep Weber tidak sepenuhnya dapat berjalan baik. Pendapat T. Smith dan E Bardock, di kutip dalam Sinambela (2006:16), mengatakan bahwa konsep birokrasi model Weber dalam melakukan pelayanan publik memiliki banyak kelemahan. Lebih jauh tentang kelemahan birokrasi ini, telah di kemukakan oleh Siagian (1996:27) bahwa ada beberapa masalah yang menjadi keluhan publik yang disebabkan oleh pelayanan birokrasi pemerintah, yaitu:

1. memperlambat proses penyelesaian ijin
2. mencari berbagai dalih seperti: kekurangan lengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan lainnya.
3. alasan kesibukan melaksanakan tugas lain
4. sulit dihubungi
5. senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.

Birokrasi sebagai ujung tombak pelayanan publik oleh pemerintah seyogyanya adaptif dan responsif terhadap perkembangan jaman. Perubahan dunia yang begitu cepat setidaknya dapat diikuti oleh perkembangan di dalam organisasi pemerintah sehingga organisasi pemerintah senantiasa dapat dipercaya oleh masyarakat. Di Amerika sendiri, birokrasi di rubah sesuai dengan keadaan dan kondisi yang berkembang. Lebih Jauh Amerika bahkan mengganti sistem yang birokratis menjadi sistem yang bersifat wirausaha atau yang sering disebut *reinventing government* (Osborne, Plastrik, 2000:17).

Sementara itu, perkembangan dunia yang pesat telah membuka cakrawala negara-negara maju untuk terus melakukan reformasi di tubuh birokrasi pemerintahan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah lambat laun telah terancam oleh pelayanan swasta yang terus menerus melahirkan inovasi pelayanan yang memanjakan dan menyenangkan pelanggan.

Ketidak efisienan kerja-kerja birokrasi pemerintah ternyata juga telah membuat pemborosan ekonomi yang luar biasa parah. Berbagai cara kemudian dibuat untuk melakukan pembaruan sektor pemerintahan (*reinventing government*), yang menjadikan birokrasi siap terhadap tantangan yang belum bisa terantisipasi, juga mengenal dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang cepat. Sebagaimana dinyatakan Osborne (2000:5) bahwa pembaruan adalah transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuannya untuk melakukan inovasi.

Transformasi ini kemudian dicapai dengan mengubah tujuan, sistem insentif, pertanggung jawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem dan organisasi pemerintah. Pembaruan juga adalah penggantian sistem yang birokratis menjadi sistem yang bersifat wirausaha. Osborne (2000:17) melanjutkan bahwa saat ini sangat sulit untuk menemukan pengamat yang kompeten yang tidak setuju bahwa birokrasi pemerintah tradisional harus dirubah. Apalagi masyarakat awam sekalipun sudah cukup mengerti keadaan yang terjadi di tubuh birokrasi pemerintah saat ini. Hasil survey di Kanada mengungkapkan realitas tersebut :

Sikap umum terhadap pemerintah telah memburuk. Sebagian besar warga Kanada sinis dan memusuhi pemerintah. Ada keyakinan yang meluas bahwa pemerintah hanya melayani diri sendiri, tidak efisien dan tidak efektif. Kuatnya respon semacam ini menunjukkan adanya kemarahan besar, tetapi sentimen negatif ini telah lama sekali dijadikan bukti untuk memberi ciri kepada

mereka sbagai pemaarah. Barangkali kebencian dan frustrasi yang mendalam ini merupakan penjelasan untuk kondisi kejiwaan masyarakat saat ini.

Pada jamannya, reformasi birokrasi di Amerika memang menempatkan pengguna layanan seperti pelanggan (*customer*) dengan semboyan memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi (Osborne & Gabler, 2000:191). Trend penyelenggaraan pelayanan publik memang berubah dari masa lalu. Sebagaimana dikemukakan Osborne (2000:16) bahwa pemerintah tentu tidak lagi mengandalkan mekanisme birokrasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik tetapi juga menerapkan alternatif mekanisme pasar. Alternatif yang lebih efisien dan lebih baik kualitas pelayanannya yang akan dipilih.

Birokrasi pemerintah juga akan lebih banyak mengatur (*regulatory*) daripada menyelenggarakan pelayanan (*service delivery*), dan dalam pelayanan publik akan dimasukkan unsur persaingan, baik berupa persaingan pasar, quasi persaingan dan *benchmarking*. Tidak hanya negara maju yang telah mereformasi birokrasi, negara-negara berkembang juga telah mempersiapkan diri menuju perbaikan pelayanan publik kelas dunia. Negara-negara Asia Tenggara seperti Malaysia, Thailand, Singapura, maupun Vietnam cepat merespon perkembangan dunia saat ini.

Pembangunan pelayanan publik model Osborne yang cenderung pasar ternyata juga banyak menemui kendala. Kendalanya adalah posisi warganegara yang berubah menjadi pelanggan (*customer*) ternyata telah menempatkan warganegara berada jauh dari pemerintah. Sebaliknya, posisi pelanggan lebih dekat kepada produsen pelayanan dalam hal ini pihak swasta. Akibatnya hubungan produsen dan konsumen dalam pelayanan publik berbiaya mahal, sehingga tidak semua orang bisa menikmati pelayanan publik, yang semestinya merupakan kewajiban pemerintah. Apalagi menyangkut mayoritas warganegara sangat menggantungkan diri terhadap sektor publik untuk pelayanan dasar yang dibutuhkannya (Prasojo, Maksum & Kurniawan, 2006:155).

Perkembangan selanjutnya kemudian dikembangkan pelayanan publik model baru yang disebut *New Public Service* (NPS). *New Public Serve* (NPS) menekankan pada pentingnya posisi pemerintah dalam pelayanan publik, NPS juga cenderung demokratis dan terutama dalam menempatkan peengguna tidak lagi sebagai pelanggan (*customer*) melainkan sebagai warga negara (Purwanto & Kumorotomo, 2005: 79).

Sejauh ini, kondisi birokrasi di negara-negara berkembang utamanya di Indonesia, memang masih berjalan di tempat. Birokrasi cenderung inefisiensi, berbelit-belit dan kaku (Romli, 2007:132) Belum ada perubahan yang mendasar dalam membangun birokrasi yang modern yang sesuai dengan tuntutan jaman. Sebagai aparat pelayan publik, birokrat masih terjebak oleh kultur lama yang sentralistik, tidak responsif terhadap aspirasi masyarakat yang justru berbenturan (*kontraproduktif*) terhadap tuntutan dunia pelayanan (Yuwono, Indrajaya & Hariyadi, 2005:51).

Dilihat dari perjalanan sejarahnya, birokrasi di Indonesia tetap menyimpan sejumlah masalah yang besar, berkaitan dengan kultur masa lalu, yang justru semakin menjauhkan fungsi birokrasi sebagai pelayanan publik. Kenyataan sentralistiknya birokrasi secara kultural ini dikemukakan oleh Riekerk dalam Prasojo (2006:51) dengan sejumlah bukti, yaitu :

- (1) uniformitas yang terjadi dalam semua tingkatan,
- (2) kompetensi dari setiap tingkat dibatasi dengan secara teliti dan *zakelijk* sampai soal sekecil-kecilnya,
- (3) kemungkinan dipecatnya anggota-anggota perwakilan,
- (4) cara membentuk suatu daerah otonom hanya melalui prosedur dimana lebih dahulu ditetapkan daerah administratif dengan pegawai pangrehprajanya,
- (5) ditentukannya kompetensi-kompetensi suatu daerah otonom belum berarti bahwa badan pemerintah daerah itu telah diperbolehkan

melakukan kekuasaannya. Karena itu harus terlebih dahulu melalui surat penetapan pengesahannya dan selanjutnya menunggu timbang terima.

Bukti-bukti yang dikemukakan oleh Riekerk dalam Prasojo (2006:52) itu dalam penjelasan lebih lanjut dikemukakan ternyata membawa dampak bagi birokrasi Indonesia setidaknya untuk saat itu, yaitu :

- (1) cara bekerja yang formil yuridis yang hanya mengerti akan kekuasaan yang diterapkan dan dibatasi seteliti-telitinya,
- (2) cara berpikir yang ditentukan oleh contoh,
- (3) dalam hal mengurus sesuatu sangat mekanis dan berfikir seperti mengurus benda mati, tanpa ada perkembangan,
- (4) tafsiran kesatuan bagi birokrat bukan kesatuan yang harmonis melainkan kesatuan dalam bentuk dan corak yang sama,
- (5) kurang menghargai waktu.

Cara bekerja birokrasi seperti yang dikemukakan Riekerk dalam prakteknya terus berlanjut pada masa-masa pemerintahan berikutnya. Dampak yang kemudian muncul adalah rendahnya penghargaan dari masyarakat terhadap aparat pelayan publik. Kesulitan dalam pelayanan publik kemudian memunculkan bentuk-bentuk transaksi antara masyarakat dengan aparat, yang menghasilkan praktek-praktek pungutan liar. Tambahan biaya dalam praktek pelayanan publik di Indonesia pada akhirnya menjadi suatu permakluman yang sudah dianggap biasa, yang berlangsung dari tingkat yang terendah sampai pada tingkat pemerintahan yang tertinggi. Praktek KKN dalam pelayanan publik sepanjang periode Orde Baru semakin meneguhkan kerusakan mental birokrasi di Indonesia.

Kerusakan aparat pelayan publik di Indonesia sesungguhnya telah membuat kerugian yang luar biasa terhadap anggaran yang terbuang secara percuma. Para birokrat sudah terbiasa bekerja dengan uang siluman, sementara

gaji (pendapatan) dianggap kewajiban pemerintah belaka tanpa perlu ada tanggung jawab. Penambahan pegawai dari masa ke masa ternyata hanya berdampak pada semakin gemuknya organisasi.

Sementara Indonesia masih kesulitan menerapkan reformasi birokrasi secara menyeluruh. Kuatnya mental KKN yang masih tertanam dalam tubuh birokrasi saat ini menjadi masalah besar dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Para pegawai yang telah lama ‘menikmati permainan’ seakan tidak rela untuk menanggalkannya. Namun pemerintah Indonesia tetap mencanangkan berbagai gerakan perubahan dalam tubuh birokrasi bahkan sampai ke daerah, dengan tujuan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menyusul telah diberlakukannya UU No.22/1999 tentang pemerintahan daerah. Pemerintah mulai mendorong pemerintahan daerah untuk pro-aktif dalam melakukan reformasi di tubuh birokrasi daerah, sehingga birokrasi akan lebih efisien dalam melakukan berbagai pelayanan publik.

9. Pelayanan Publik dan Pemerintah Daerah

Pada dasarnya keberadaan suatu negara adalah untuk mensejahterakan rakyat. Soehino (1986:148) mengatakan bahwa jika tujuan negara hendak dirumuskan secara umum, maka tujuan negara itu adalah menyelenggarakan kesejahteraan dan kebahagiaan rakyat atau menyelenggarakan masyarakat adil dan makmur. Konsepsi negara hukum dalam arti luas juga telah dikemukakan sebelumnya oleh Friedrich Julius Stahl dalam Riyanto (2006:11) yang mengarah kepada ‘negara kesejahteraan’ atau ‘*welvaarsstaat*’ (Belanda), ‘*Welfare State*’, ‘*Social Service State*’ (Inggris). Konsepsi negara hukum yang dikemukakan Stahl, kemudian dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Bagi negara hukum seperti Indonesia sendiri konsepsi itu memiliki makna, yaitu: (1) adanya jaminan perlindungan terhadap hak asasi manusia, (2) adanya pemisahan kekuasaan, (3) adanya pemerintahan berdasarkan hukum, (4) adanya peradilan administrasi negara, (5) adanya pengutamakan manfaat

penyelenggaraan negara, dan (6) adanya pemerintahan memajukan kemakmuran/kesejahteraan.

Dalam uraian mengenai *the five main function of the state*, Charles E. Merriam dalam Riyanto (2006 : 82) mengemukakan ada lima tujuan negara yang berlaku bagi semua negara termasuk negara kesatuan seperti Negara Kesatuan republik Indonesia (NKRI). Kelima tujuan negara itu, yaitu: (1) keamanan ekstern (*external security*), (2) ketertiban internal (*internal order*), (3) keadilan (*justice*), (4) kesejahteraan (*welfare*), dan (5) kebebasan (*freedom in varying forms*). Kelima tujuan negara tersebut dapat direduksi menjadi kemakmuran dan kesejahteraan bersama (Isjwara 1974:154). Pereduksian ini juga disetujui oleh Jacobson dan Lipman sekaligus menjadi hukum tertinggi dalam suatu negara. *Salus populi supreme lex* (Riyanto 2006:82).

Sebagai suatu negara kesatuan sebetulnya Indonesia memiliki peluang yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya. Para ahli seperti CF. Strong sebagaimana dikutip Riyanto (2006, 84) mengatakan bahwa:

Pencapaian kesejahteraan bersama bagi negara kesatuan sebenarnya mendapat peluang besar untuk mewujudkannya, mengingat negara kesatuan merupakan bentuk negara yang paling kokoh dibandingkan dengan negara serikat apalagi serikat negara. Hal itu disebabkan dalam negara kesatuan, terjadi penyatuan baik persatuan (*union*) maupun kesatuan (*unity*).

Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, maka negara kesatuan dapat mengadopsi asas-asas yang terdapat dalam negara serikat seperti asas dekonsentrasi maupun asas desentralisasi. Muhammad Yamin berpendirian bahwa, meskipun asas desentralisasi dan dekonsentrasi adalah sifat dari negara serikat tetapi dapat di adopsi atau diterapkan di negara kesatuan untuk menghindari penumpukan kekuasaan pada pusat dan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat di daerah (Riyanto, 2006:86). Karena itu, azas desentralisasi dan dekonsentrasi telah umum dipakai dalam negara kesatuan

seperti negara Indonesia untuk mewujudkan hubungan pusat dan daerah yang lebih adil.

Pemerintahan daerah secara filosofis lahir dari instrumen desentralisasi. Pemerintahan daerah yang lahir dari instrumen tersebut melahirkan nilai demokrasi, nilai-nilai otonom masyarakat lokal, efisiensi pemerintahan, nation building, dan pembangunan sosial ekonomi (Hoessein, Maksum, Ridwansyah & Nurhayati, 2005:56). Esensi desentralisasi pada hakekatnya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan lebih cepat dan murah sehingga kebutuhan masyarakat tidak berlarut-larut dalam pemenuhannya. Pentingnya desentralisasi tercermin pada masa lalu, dibutuhkan waktu lebih dari 30 tahun untuk membahas upaya pencapaian kesepakatan antara kolonial Belanda di Eropa dengan yang ada di Bumi Nusantara untuk menyetujui undang-undang desentralisasi (Wignjosoebroto, 2004:87).

Desentralisasi tentu menuntut adanya kesiapan pemerintahan daerah sebagai level pemerintahan yang diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan publik, sehingga pelayanan publik tidak lagi dilakukan oleh pemerintah pusat. Prasojo (2006: 145) menegaskan bahwa desentralisasi menciptakan daya tanggap dan kemampuan pemerintah daerah untuk menyediakan permintaan dan kebutuhan masyarakat lokal.

Rondinelli dalam Safii (2007:1) menyatakan bahwa desentralisasi dalam arti luas mencakup setiap penyerahan kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah maupun kepada pejabat pusat yang ditempatkan di daerah. Mengenai desentralisasi Stroink (2006:26) tidak terpaku pada badan dan pejabat publik saja yang bisa tetapi organisasi sipil yang melakukan kewenangan menurut hukum publik pun dapat diserahkan kewenangan, sehingga pemerintah pusat bisa lebih leluasa memberi kewenangannya.

Penyerahan wewenang dalam desentralisasi dalam hal ini adalah cara yang efisien dan efektif untuk mengelola pelayanan publik di tingkat lokal.

Lebih jauh Prasojo (2006:145-146) menjelaskan bahwa tujuan utama desentralisasi dan eksistensi pemerintahan daerah adalah penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat. Pengurangan kemiskinan, penyediaan pendidikan, pembangunan dan pemeliharaan rumah sakit, penyediaan air bersih adalah merupakan fungsi yang harus diemban oleh pemerintah daerah. Pelayanan publik tersebut disediakan oleh pemerintah daerah dan dibiayai oleh pajak dan retribusi yang dibayarkan oleh masyarakat lokal, maupun dari pembiayaan yang berasal dari pemerintah pusat. Pengaturan dan perumusan pelayanan publik dengan demikian menjadi tugas utama pemerintahan daerah dan dilakukan oleh wakil-wakil rakyat daerah dan birokrat daerah.

Secara teori, pelaksanaan asas desentralisasi melalui pemberian otonomi daerah kepada daerah dapat membuat penyediaan pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif. Menurut Rondinelli dalam Prasojo (2006:144) penyediaan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif dalam otonomi daerah dapat terjadi karena sejumlah hal:

1. Melalui otonomi terjadi optimalisasi hirarki dalam penyampaian layanan, akibat dari penyediaan pelayanan publik dilakukan oleh institusi yang memiliki lebih dekat dengan masyarakat sehingga keputusan-keputusan strategis dapat lebih mudah dibuat.
2. Adanya penyesuaian layanan terhadap kebutuhan dan kondisi yang ada di tingkat lokal.
3. Adanya peningkatan perawatan terhadap infrastruktur yang ada melalui alokasi anggaran yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada di wilayahnya.
4. Adanya pengalihan fungsi-fungsi rutin dari pusat kepada daerah sehingga pusat dapat lebih berkonsentrasi pada fungsi-fungsi kebijakan.
5. Adanya peningkatan kompetisi dalam penyediaan layanan diantara unit-unit pemerintahan dan antara sektor publik dan sektor swasta atas arahan Pemerintah Daerah
6. Dapat membuat birokrasi menjadi lebih berorientasi kepada masyarakat.

Di Indonesia, berlakunya UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No.32 tahun 2004 sesungguhnya telah memberikan kewenangan yang besar bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal (Napitupulu, 2007: 35). Beberapa pelayanan publik bahkan dapat disediakan sendiri oleh pemerintah daerah secara otonom (*discretionary services*). UU 32/2004 justru telah memberikan diskresi dan otonomi yang besar kepada pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri pelayanan publik (Prasojo, 2006:147).

Dengan kewenangan tersebut pemerintah daerah dapat merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat. Tidak hanya itu, pemerintah daerah bahkan dapat mengembangkan potensi daerahnya sehingga potensi itu menjadi menarik bagi para investor untuk menanamkan investasinya di daerah yang tentu bertujuan untuk mensejahterakan rakyat (Devas, Binder, Booth, Davey, & Kelly, 1989:273).

Dorongan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam memacu pelayanan publik yang berkualitas di daerah bukan tanpa alasan. Pemerintah sangat menyadari bahwa kualitas pelayanan publik yang rendah di Indonesia jika dibandingkan dengan negara-negara Asia Tenggara lainnya hanya akan melahirkan penderitaan bagi masyarakat Indonesia sendiri. Setidaknya, kondisi demikian menjadikan Indonesia tidak lagi menarik bagi mitra-mitra dagang maupun pemodal, dan sudah tentu para pemodal akan lebih memilih negara yang lebih baik pelayanannya. Jika perekonomian tidak jalan, maka dampaknya akan terasa terhadap lapangan pekerjaan yang tersedia, sehingga akan memunculkan pengangguran. Kondisi ini sangat disadari pemerintah, sehingga pemerintah berusaha untuk terus melakukan perubahan utamanya mendorong tumbuhnya pelayanan publik yang berkualitas di daerah-daerah.

Salah satu dorongan terpenting yang dilakukan oleh pemerintah kepada pemerintah daerah adalah penyelenggaraan pelayanan publik di sektor perijinan.

Pelayanan di sektor perijinan diambil sebagai fokus oleh karena sampai saat ini pelayanan perijinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada publik masih sangat rendah kualitasnya. Padahal dalam era persaingan dewasa ini, negara-negara tetangga seperti Singapura telah membangun sistem pelayanan perijinan yang mantap (*excellent*).

10. Pelayanan Perijinan Satu Atap (One Stop Service)

Pengertian pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) adalah Pelayanan perijinan terpadu yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang memproses perijinan dan memberikan ijin-ijin usaha umum, serta bertujuan menyediakan layanan-layanan publik yang lebih cepat, lebih singkat, dan lebih murah. Sejauh ini memang terdapat berbagai bentuk dan pola pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Bahwa saat ini dikalangan pemerintah dikenal adanya dua pola pelayanan yaitu pola distributif dan pola sentralistik. Pola distributif adalah pola pelayanan umum yang dikelola secara sektoral pada berbagai instansi (perijinan berada pada masing-masing dinas terkait) dan merupakan pola yang paling banyak digunakan oleh pemerintah, khususnya pemerintah daerah (Sitorus,2007:2). Proses birokrasi pelayanan umum yang memerlukan koordinasi lintas instansi dilakukan juga, yaitu pertama, pelanggan/masyarakat yang harus berjalan dari satu meja pada satu instansi ke meja lain pada instansi yang lain, dan pola kedua, dokumen persyaratan milik pelanggan dimasukkan ke salah satu instansi, selanjutnya birokrasi yang menyalurkan dari satu meja pada satu instansi ke meja lain pada instansi yang lain melalui koordinasi lintas instansi. Artinya, proses legalisasi hingga diterbitkannya sebuah dokumen publik merupakan wewenang masing-masing instansi.

Pola kedua adalah sentralistik. Pola ini mulai diterapkan di beberapa daerah. Secara umum pola ini diimplementasikan melalui pembentukan Unit Pelayanan Satu Atap sebagai satu unit mandiri dengan mencabut proses

pelayanan umum dari instansi sektoralnya, dari mulai penggandaan blanko dokumen publik, hingga perlengkapannya. Sebahagian besar kegiatan administrasi dan tekhnis dilakukan oleh Unit Pelayanan Satu Atap, sedangkan instansi sektoral lebih banyak hanya menangani laporan adminstratif saja.

Sejak pemerintah mendorong penyelenggaraan pelayanan perijinan satu pintu, memang sudah banyak daerah yang kemudian menyelenggarakannya. Dalam perkembangannya memang terkesan cepat. Pada tahun 2005 tercatat hanya 9 Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan PPTSP, yang kemudian pada tahun 2006 meningkat menjadi 95 Kabupaten/Kota dan pada tahun 2007 sudah ada sebanyak 285 Kabupaten/Kota dari 447 kabupaten/Kota di seluruh Indonesia (kompas, 25 July 2006). Secara umum daerah-daerah yang menyelenggarakan PPTSP memiliki tujuan pada kondisi ideal pelayanan yang sama kualitasnya, yaitu

- (1) adanya kepastian hukum (aturan yang jelas),
- (2) transparan (biaya/proses dapat diketahui),
- (3) nyaman (proses perijinan nyaman diikuti),
- (4) murah (biaya murah/terjangkau),
- (5) cepat (waktu cepat),
- (6) dekat (jarak untuk mengurus dekat/tidak kepusat lagi) dan
- (7) memuaskan (pelayanan petugas memuaskan).

Kualitas pelayanan itu sendiri menurut Zeithamal, Parasuraman, Berry (1990: 27) yaitu :

1. Tangible (bukti fisik), yaitu, menyangkut kesiapan dari sarana dan prasarana pendukung seperti : gedung, komputerisasi, dan fasilitas lain seperti ruang tunggu dan fasilitas fisik lainnya.
2. Reliability (realibilitas), yaitu, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada konsumen, termasuk memberikan layanan akurat sejak pertamakali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Responsive (daya tanggap), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), yaitu, kemampuan dengan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dengan

tujuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para konsumen.

5. Emphaty (empati), yaitu memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personil kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Dengan pelayanan terpadu satu pintu yang berkualitas itu diharapkan daerah-daerah nantinya akan mendapat peluang investasi dan usaha yang meningkat, sehingga kelihatan pertumbuhan daerah-daerah yang secara serius telah menyelenggarakan pelayanan perijinan terpadu. Bahkan, dalam konferensi yang diprakarsai oleh World Bank, FEUI, ISEI, GTZ, dan USAID yang dihadiri oleh 60 (enam puluh) pemerintah daerah di tampilkan kisah sukses para Bupati dalam membangun daerahnya seperti Bupati Tarakan, Sleman, Jembrana, Sumbar dan Solok.

Keberhasilan KPT yang ada di Kabupaten Jembrana (Bali) maupun Sragen (Jawa Tengah) setidaknya akan dapat memicu daerah-daerah lain untuk berbuat yang sama. Data tersebut, juga menunjukkan bahwa pertumbuhan penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota yang berada pada angka hampir 60 % wilayah Indonesia adalah sesuatu yang menggembirakan. Pelayanan perijinan terpadu yang berkualitas, pada dasarnya akan memudahkan masyarakat di daerah menyelesaikan salah satu urusannya yang penting yaitu yang berkaitan dengan perijinan.

Namun, dalam penerapannya tidak semua pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) sudah menerapkan konsep 'terpadu' (Jawa Barat dalam angka, 2007). Beberapa penyelenggaraan pelayanan terpadu ternyata hanya berfungsi sebagai pusat informasi perijinan, atau sebagai loket penerimaan/pemrosesan awal permohonan. Dalam hal ini pemrosesan lebih lanjut masih harus dilakukan sendiri oleh pemohon ke SKPD pemberi ijin. Intinya dalam pelaksanaannya terdapat beberapa tipe penyelenggaraan pelayanan terpadu di beberapa daerah.

**Tabel. 5:
Tipe dan Pola Pelayanan Terpadu**

TIPE Pelayanan	POLA
1. TIPE 1	- Dilakukan dalam satu gedung - Loker2 terpisah untuk setiap layanan yang dikumpulkan - contoh: KPTI Jakarta Timur
2. TIPE 2	- Dilakukan di satu tempat - Loker layanan hanya sebagai front office - Selanjutnya diproses ke masing2 instansi terkait di lokasi terpisah - contoh : UPTSA Bantul
3. TIPE 3	- Dilakukan di satu tempat - Loker layanan terpadu langsung memproses berbagai layanan di internal unit tersebut
4. TIPE 4	- Dilakukan di satu tempat - Loker layanan terpadu langsung memproses berbagai layanan di internal unit tersebut - Dilengkapi pelayanan elektronik seperti ATM, Internet, Telepon

Sumber : Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah Provinsi Jawa Barat.

Pada umumnya pelayanan perijinan terpadu (KPT) yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten, dikenakan biaya. Masyarakat yang mendaftarkan usahanya ke KPT biasanya dikenakan sejumlah tarif tertentu. Secara konseptual menurut Chitwood (Frederickson, 1984:71) pelayanan publik akan memiliki perbedaan yang relevan sesuai dengan masing-masing individu pengguna layanan.

Penegasan Chitwood tersebut, menggambarkan bahwa biaya yang dikenakan kepada pelaku usaha termasuk usaha kecil, akan mendapat umpan balik yang berbeda-beda dari kalangan usaha kecil. Pelaku usaha terutama usaha kecil akan merespon kebijakan KPT dalam penentuan biaya perijinan. Bagi warganegara yang mampu mungkin tarif yang tinggi tidak menjadi soal, tetapi sebaliknya bagi warganegara yang tidak mampu (miskin) persoalan tarif pelayanan perijinan bisa menjadi sesuatu yang krusial.

11. Usaha Kecil

Penyamaan persepsi terhadap pengertian usaha kecil penting bagi bagi aparaturnya untuk tujuan penentuan sasaran program, sehingga pengalokasian dana dapat lebih berdaya guna, sesuai indikator kinerja yang diharapkan. Pengertian usaha kecil pada masing-masing sektor maupun negara berbeda-beda tergantung parameter yang digunakan. Secara umum definisi usaha kecil mencakup sedikitnya dua aspek yaitu aspek penyerapan tenaga kerja dan aspek investasi yang digunakan (Partomo & Soejoedono, 2004:13). Pengelompokan kegiatan usaha menurut Anderson dalam Partomo & Soejoedono (2004:14) ditinjau dari jumlah pekerja adalah sebagai berikut :

Tabel 6 : Pengelompokan Kegiatan Usaha Ditinjau dari Jumlah Pekerja

Usaha	Kecil I - kecil	1 - 9 Pekerja
	Kecil II - kecil	10 - 19 Pekerja
Usaha Menengah	Besar - kecil	100 - 199 Pekerja
	Kecil - menengah	210 - 499 Pekerja
	Menengah - menengah	500 - 999 Pekerja
	Besar - menengah	1000 - 1999 Pekerja
Usaha Besar		> 2000 Pekerja

Sumber : Anderson, Tommy D, (1987), Profit in Small Firms, School of Economics University of Gothenberg, Sweden.

Definisi usaha kecil ternyata tidak hanya rancu di Indonesia. Pada tingkat internasional pun ada banyak definisi yang digunakan untuk usaha kecil. Demikian juga banyak negara yang tidak memiliki definisi yang sama (Adiningsih, 2006:4). Sementara itu, usaha kecil juga sering diidentikkan dengan industri rumah tangga karena sebagian besar kegiatan dilakukan di rumah, menggunakan teknologi sederhana atau tradisional, mempekerjakan anggota keluarga dan berorientasi pada pasar lokal. Menurut Fartman dan Lessik dalam Adiningsih (2006:4-5) kegiatan usaha seperti ini banyak ditemukan di negara-negara berkembang dan berperan cukup besar dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan pengentasan kemiskinan.

Dilihat dari unsur-unsur yang terdapat dalam usaha kecil seperti asset, modal yang dimiliki, jumlah tenaga kerja dan struktur kepemilikan, usaha kecil menurut Dawam Rahardjo terdiri dari 1-10 orang tenaga kerja, Hoelsner menentukan 5-19 orang. Sementara modal yang digunakan meliputi semua tambahan nilai yang memerlukan uang untuk membeli atau mendirikan, dimana jumlah modal tidak lebih dari Rp. 150 juta (Kusmulyono, 1983:20). Besar kecilnya suatu perusahaan menurut Wasis (1992:8) dapat dilihat berdasarkan unsur-unsur produksi dalam satu usaha, seperti jumlah tenaga kerja, jumlah modal, produk, omset dan nasabah.

Menurut Musellan dan Jackson (1994: 174) karakteristik usaha kecil dapat dilihat dari sisi modal, manajemen, lingkup operasi dan operasi lokal. Modal dalam usaha kecil relatif kecil yang bersumber dari modal pemiliknya sendiri atau pinjaman dari keluarga maupun dari Bank. Pada umumnya manajemen usaha kecil, dirangkap oleh pemiliknya sehingga keputusan ada ditangan pemilik. Skala usaha kecil juga relatif kecil namun bisa juga meluas pada berbagai sektor usaha. Lingkup usaha yang kecil memungkinkan pemilik mengenal karyawannya dengan baik. Apalagi dalam lokasi kecil disatu rumah, biasanya terbentuk ikatan emosional antar pemilik dengan karyawan, dimana tidak jarang karyawan adalah anggota keluarga sendiri.

Tabel : 7
Perbedaan Karakteristik Usaha Kecil dan Besar

Usaha Kecil	Usaha Besar
Umumnya dikelola pemilik	Dikelola bukan pemiliknya
Pemilik kenal karyawan	Pemilik tidak kenal karyawan
Struktur organisasi sederhana	Struktur organisasi kompleks
Tidak ada ahli manajemen	Banyak ahli manajemen
Modal sulit diperoleh	Modal relatif mudah diperoleh

Sumber: Vernon A. Musselan & John Jackson, *Introduntion to Modern Business*, Precentice Hall Inc. USA, 1994.

Menurut Husaini (1993:1520) kegiatan usaha kecdil dapat saja mencakup hampir semua jenis kegiatan, diantaranya adalah: 1) kegiatan

manufaktur antara lain: industri kecil, tekstil, meknan, pakaian jadi, percetakan, dan perabot rumah tangga, 2) kegiatan pertanian antara lain: berkebun, bersawah, beternak dan perikanan, 3) kegiatan perdagangan, antara lain pedagang asongan, dan warung/kios.

Usaha kecil sendiri dapat berada di lokasi seperti kota besar maupun kota kecil yang merupakan sentra perdagangan maupun jasa (Musellman & Jackson, 1984:45) dan merupakan tulang punggung dunia usaha. Perusahaan jasa di perkotaan pada dasarnya berupa penyediaan jasa-jasa seperti: 1) Jasa hiburan, diantaranya: panti pijat, kasino, dan hiburan lainnya, 2) jasa perorangan, diantaranya: tukang cukur fotografi, salon kecantikan dan binatu, 3) jasa komunikasi seperti: radio dan wartel, 4) jasa reparasi alat dan perabotan rumah tangga, 5) jasa usaha khusus, seperti biro kredit, pelayanan pajak dan pembukuan, serta 6) jasa angkutan. Usaha kecil dengan beragam jenis tersebut pada dasarnya mampu menyerap tenaga kerja yang cukup banyak, dan pada umumnya melayani kebutuhan konsumsi masyarakat berpenghasilan rendah. Keaneka ragaman usaha kecil merupakan ciri tersendiri dan dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok (Akrasanee & James, 1993:59).

Kelompok pertama, yaitu usaha kecil dan menengah yang berlokasi di desa, yakni usaha informal. Usaha kecil ini, beroperasi sebagai suatu kegiatan sambilan di luar pertanian (*off-farm activity*) dan di dominasi oleh usaha kerajinan tangan. Pada kelompok ini, pemasaran dan perencanaan produksi yang tepat akan memecahkan banyak masalah yang dihadapinya dan isu keuangan biasanya sekunder. Keuangan tidak sepenting pemasaran dan produksi.

Kelompok kedua, terdiri dari usaha yang berada di kota-kota kecil. Jenis usaha kelompok ini seperti usaha pengolahan makanan, tekstil dan usaha-usaha konstruksi. Karakter jenis usaha ini adalah melayani pasar di kota kecil, mengandalkan pasar lokal/sekitar lokasi, sehingga memiliki sedikit peluang untuk bersaing dengan produk-produk dari perusahaan yang berada di kota

besar. Masalah utama yang dihadapi jenis kelompok ini adalah menyangkut keuangan dan teknologi disamping bahan baku dan tenaga kerja. Kelompok ketiga adalah usaha-usaha kecil yang berlokasi di kota besar atau kota metropolitan. Jenis produknya seperti produk permesinan, logam, maupun jasa-jasa manufaktur. Masalah pokok yang dihadapi jenis usaha ini adalah kebijakan fiskal, pemasaran, pekerja terampil dan kebijakan pemerintah lainnya.

Usaha kecil dengan karakter yang telah disebutkan di atas, menunjukkan bahwa usaha kecil sangat memainkan peranan penting dalam prekonomian nasional. Dengan potensinya, usaha kecil berkemampuan untuk menstabilkan kebutuhan pokok dan menyerap tenaga kerja yang banyak, apalagi di perkotaan yang tinggi tingkat urbanisasinya. Usaha kecil dalam semua literatur yang ada memang terbukti merupakan tonggak bagi negara dalam mempercepat laju pertumbuhan ekonomi negaranya, tidak hanya bagi negara berkembang yang miskin tetapi juga bagi negara maju.

11.1. Kekuatan Usaha Kecil

Karakteristik perusahaan kecil secara langsung mempengaruhi cara pengambilan keputusan bagi pemilik usaha. Pada dasarnya pemilik usaha memiliki kebebasan untuk bertindak, cepat dan segera dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada (Marbun, 1993:33). Ciri lainnya adalah pemilik biasanya orang tempatan, yang telah menguasai daerah seputar usahanya dan berdiam diri dengan cukup lama di lokasi tempat usaha tersebut beroperasi (Morris, 1989:4).

Pemilik usaha kecil (*owner*) dengan begitu, relatif mengenal masyarakat yang dilayani dan kadangkala memiliki hubungan yang erat, hubungan emosional dengan masyarakat yang dilayani. Dari sisi penghasilan, pada umumnya usaha kecil memang berpenghasilan 'kecil-kecilan', dan hanya dapat menopang kehidupan sehari-hari. Kekuatan lain usaha kecil adalah pada kebebasan berkembang pada pekerja, dimana pekerja di usaha kecil memiliki

kesempatan yang sama untuk membuka usaha sejenis dan mengembangkan dirinya karena modal membuka usaha kecil memang kecil. (Musellman & Jackson, 1984:162)

11.2. Masalah dan Kegagalan Usaha Kecil

Masalah utama usaha kecil pada umumnya berupa peningkatan modal, kekurangan tenaga terampil (SDM), dan tidak memiliki program-program untuk meningkatkan kecakapan. (Musellman & Jackson, 1984:162). Sementara itu, kegagalan usaha kecil menurut Surbakti (1992:105) pada umumnya terjadi atas sebab-sebab seperti kurangnya manajemen. Lemahnya manajemen usaha kecil dapat dilihat dari sisi ketidakmampuan untuk mengolah dan mengarahkan orang-orang, kurangnya kemampuan dan pengetahuan terhadap pemasaran, kurangnya kemampuan untuk menagih piutang, kekurangan modal, dan juga kekurangan bahan baku.

Lebih jauh Surbakti (1992:106) mengungkapkan bahwa penyebab kegagalan satu sama lain yaitu: kurangnya pengalaman dari pemilik dan kemampuan secara umum serta kurangnya informasi. Sebab-sebab kegagalan yang lain adalah: 1) penggunaan metode dan peralatan, 2) kecakapan pribadi, 3) tidak adanya perencanaan usaha yang matang.

11.3. Minat Usaha Kecil Mengurus Ijin

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) mencapai kurang lebih 99% dari keseluruhan jenis usaha di Indonesia dan menyerap sekitar 79% dari total tenaga kerja (Asia Foundation, 2007:1). Kebanyakan dari usaha kecil di Indonesia berada pada sektor informal dan belum mempunyai izin, sehingga sering terkendala untuk mendapatkan kredit dari bank, Tingginya biaya pengurusan izin usaha di Indonesia membuat pelaku usaha khususnya kelompok UMKM harus berhitung apakah manfaat yang didapat bisa lebih besar dari waktu dan biaya yang dikeluarkan selama proses pengurusannya.

Setidaknya ada dua alasan yang membuat usaha kecil memiliki minat yang rendah dalam mendaftarkan usahanya (mengurus perijinan) yaitu 1) jumlah izin yang wajib diurus, yang jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan negara lain, dan; 2) tingginya tingkat korupsi dan ketidakefisienan sehingga proses perizinan memakan waktu yang lama dan biaya yang mahal (Asia Foundation, 2007:1). Sebaliknya, kantor pelayanan perijinan terpadu (KPT) yang menerapkan pelayanan transparan, murah, cepat, terjamin, dan responsif ternyata mampu meningkatkan minat usaha kecil untuk mendaftarkan usahanya.

Menurut Prasajo (2007:34) satu hal yang terpenting yang dapat memacu tingginya minat usaha kecil dalam mendaftarkan usahanya adalah terjadinya reformasi birokrasi di suatu daerah dimana pejabat daerah mampu membuat terobosan kebijakan termasuk pelayanan perijinan gratis bagi usaha kecil yang sedang tumbuh.

Salah satu yang membuat tingginya minat usaha kecil mendaftar di pelayanan terpadu di Sragen adalah adanya kemudahan dan insentif untuk pengusaha → misal : SIUP, TDP pengusaha pemula gratis. Disamping itu, juga dilakukan reformasi birokrasi yang meliputi tataran kebijakan, tataran organisasi, dan tataran operasional. Sejak tahun 2002 usaha dan kerja keras Pemerintah Kabupaten Sragen telah meningkatkan hasil yang signifikan bagi pembangunan. Peningkatan diberbagai sektor mulai tampak, mulai dari investasi, tenaga kerja, jumlah perijinan, potensi fiskal, PDRB, pertumbuhan ekonomi dan swadaya masyarakat. Investasi yang di tahun 2002 hanya berjumlah 592 milyar meningkat tajam menjadi 1,2 trilyun pada tahun 2006, penyerapan tenaga kerja juga naik dari 0,785 pada tahun 2002 menjadi 58.188 pada tahun 2006. Jumlah pengusaha yang mendaftarkan usahanya ke KPT Kabupaten Sragen juga meningkat secara signifikan yaitu dari 2.027 usaha yang mendaftar tahun 2002 meningkat menjadi 5.274 usaha pada tahun 2006 (Prasajo, 2006:70).

12. Tinjauan Kajian (*state of the art*)

Fenomena keberadaan Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*) yang sedang gencar di selenggarakan oleh Pemerintah Daerah di Indonesia tentu saja telah mengundang ketertarikan para peneliti (Sitorus, 2007:2). Berbagai fokus dari fenomena keberadaan Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*) telah dituangkan dengan tujuan untuk menguji teori maupun untuk melihat (deskripsi) fenomena-fenomena tertentu. Salah satu lembaga yang melakukan penelitian terhadap Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*) adalah The Asia Foundation. Laporan-laporan The Asia Foundation menunjukkan bahwa masih banyak kebijakan yang bermasalah, serta bahwa memahami dan mengukur dampak peningkatan layanan tersebut adalah sesuatu yang tidak mudah. Temuan-temuan dan rekomendasi-rekomendasi spesifik dari kedua laporan tersebut meliputi:

1. Prosedur perijinan yang kompleks menghambat pendirian, formalisasi, dan ekspansi perusahaan baru di Indonesia. Begitu ‘bertele-telenya’ prosedur birokratik ini menyebabkan hampir 80 % sektor swasta dalam negeri masih bersifat informal dan tak terdaftar. Reformasi perijinan pun menjadi suatu bidang yang dapat memicu perkembangan usaha dengan cepat.
2. Sebagian besar Pusat Pelayanan Perijinan Terpadu di kota/kabupaten belum mencapai potensi maksimal mereka. Studi yang dilakukan The Asia Foundation menunjukkan bahwa banyak dari pusat pelayanan terpadu tersebut sejauh ini belum memangkas waktu maupun mengurangi persyaratan-persyaratan perijinan. Namun terdapat cakupan kinerja yang sangat luas, di mana pusat-pusat pelayanan terpadu terbaik menunjukkan peningkatan yang besar dalam pemberian layanan mereka.

3. Peningkatan kinerja Pusat-Pusat Pelayanan Perijinan Terpadu di Indonesia memerlukan reformasi di tingkat daerah maupun pusat. Pemerintah-pemerintah daerah perlu mengurangi perhatian pada bentuk kelembagaan dan lebih memfokuskan untuk memastikan agar pusat-pusat pelayanan perijinan terpadu memiliki kewenangan yang mereka perlukan. Pemerintah pusat perlu menyederhanakan perijinan dengan menjadikan pendaftaran usaha sebagai langkah pertama dan bukan yang terakhir dalam proses perijinan usaha secara umum, serta menghapuskan perijinan-perijinan yang tidak perlu atau yang berlebihan.
4. Indeks Kinerja Pelayanan Perijinan Terpadu (IKP) dari The Asia Foundation merupakan suatu alat yang komprehensif untuk memantau peningkatan-peningkatan dalam kualitas Perijinan Perijinan Terpadu. Karena mengukur adanya perubahan dalam hal waktu dan biaya perijinan saja tidak cukup memberikan suatu gambaran yang utuh, IKP menelaah beragam faktor yang mempengaruhi kinerja Pelayanan Perijinan Terpadu untuk memberikan suatu gambaran yang multi-dimensi.
5. IKP ditujukan untuk memulai suatu diskusi mengenai pengukuran kinerja pelayanan perijinan usaha. Indeks ini tidak dimaksudkan sebagai sesuatu yang kaku, dan karenanya dapat disesuaikan dengan lingkungan daerah. IKP dapat digunakan untuk menunjukkan kemajuan kinerja PPTSP dari waktu ke waktu, sekaligus untuk membandingkan kinerja PPTSP antara satu daerah dengan daerah lainnya. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk mengarahkan upaya-upaya perkembangan kelembagaan di masa mendatang atau untuk menciptakan insentif-insentif untuk meningkatkan layanan perijinan.

Beberapa penelitian mengenai Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*) juga telah dilakukan oleh para mahasiswa utamanya mahasiswa pasca sarjana untuk keperluan tesis. Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan

tersebut, terdapat beberapa fenomena yang dijadikan masalah penelitian yang menarik untuk diteliti, diantaranya adalah :

- a. Melihat kualitas Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*)
- b. Mengukur kepuasan pengguna jasa layanan (*user*) Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*).
- c. Menggambarkan hubungan keberadaan Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*) dengan peningkatan kesejahteraan suatu daerah, seperti peningkatan PAD, peningkatan usaha-usaha daerah, maupun kedatangan investor .

Dari gambaran studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya terlihat bahwa masih begitu banyak subjek penelitian yang belum tergali. Sedikitnya penelitian mengenai Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*) di Indonesia sangat dapat dipahami, oleh karena keberadaan Pelayanan Perijinan Satu Atap (*one stop service*) adalah sesuatu yang masih baru bagi lingkungan Pemerintah Daerah.

B. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggali alasan-alasan yang ada dibalik belum optimalnya pelaku usaha kecil dalam mendaftarkan usahanya di KPT Serdang Bedagai. Penelitian ini diarahkan untuk menggali hal-hal yang bersifat spesifik yang ada dibalik alasan-alasan para pelakau usaha kecil. Penelitian ini tidak bertujuan untuk membuktikan suatu teori tertentu pada kasus yang terjadi di lingkungan usaha kecil di Serdang Bedagai. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif memang diarahkan untuk menggali informasi yang mendalam (Sandjaya & Heriyanto, 2006:51) dan sebanyak-banyaknya dari permasalahan

yang ada di lapangan sehingga penelitian ini mampu mengungkapkan makna yang terjadi di balik fakta minimnya minat pengusaha kecil tersebut secara komprehensif (Irawan, 2006:23).

Dalam penelitian ini yang coba di gali adalah alasan-alasan, masalah-masalah dan tanggapan dari pengusaha kecil terhadap belum optimalnya minat usaha kecil untuk mendaftarkan usahanya di KPT Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian kualitatif bekerja dalam setting yang alami, yang berupaya untuk memahami, dan memberi tafsiran pada fenomena yang dilihat dari arti yang diberikan orang-orang kepadanya.

2. Jenis/Tipe Penelitian

Jenis/Tipe dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian tipe deskriptif ini dipilih dengan alasan penelitian tipe ini adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Penelitian deskriptif dalam gambaran dan pemaparannya dilakukan dengan menyajikan data, menganalisis, dan mengintrepretasi data. Penelitian deskriptif juga bisa mengkomparasi dan mengkorelasi dengan berbagai data dan hasil-hasil penelitian dan fakta-fakta lain yang relevan (Narbuko & Akhmadi, 2002:44).

Secara metodologi, dalam penelitian tentang minat usaha kecil dalam mengurus perijinan ke KPT Kabupaten Deli Serdang bertujuan untuk menggambarkan permasalahan-permasalahan, sebab-sebab, alasan-alasan yang mempengaruhi minat pengusaha kecil untuk mengurus ijin usahanya ke KPT. Sejauh ini dari observasi yang dilakukan minat usaha kecil belum optimal untuk mengurus ijin, padahal saat ini sudah ada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Sedang Bedagai.

Penelitian deskriptif tentang belum optimalnya minat usaha kecil dalam mengurus perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Serdang

Bedagai dipilih, dengan alasan bahwa dengan penelitian ini bisa digambarkan dan dipaparkan tentang persoalan usaha kecil dan keberadaan KPT Serdang Bedagai. Penggambaran ini bisa saja berbeda dengan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Kabupaten lainnya di Indonesia. Dalam penelitian ini, yang digali adalah sebab-sebab, alasan-alasan dan berbagai hal yang tidak tergambar di permukaan secara mendalam, sesuai dengan ciri penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif dapat menggambarkan objek penelitian lebih lengkap dari gambaran fakta yang ada.

3. Metode dan Strategi Penelitian

3.1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian tentang ‘belum optimalnya minat usaha kecil dalam mendaftarkan usahanya ke KPT Serdang Bedagai’ ini, data yang akan dikumpulkan adalah data yang menyangkut minat usaha kecil dalam mendaftarkan usahanya, keberadaan KPT, dan problem usaha kecil.

- a. Minat Pelaku Usaha Kecil
 - Biaya pengurusan perijinan
 - Persepsi pelaku usaha terhadap perijinan
 - Masalah-masalah yang dihadapi usaha kecil sehari-hari sehingga mengurangi minat untuk mendaftarkan usahanya
 - Sosialisasi tentang KPT yang diterima usaha kecil
- b. Keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)
 - Prosedur pelayanan perijinan
 - Penetapan biaya pelayanan
 - Jangkauan sosialisasi tentang KPT yang dilakukan
 - Persepsi terhadap usaha kecil
 - Target Pelayanan
- c. Problema usaha kecil
 - Modal
 - SDM
 - Perijinan

Pengumpulan data dilakukan melalui :

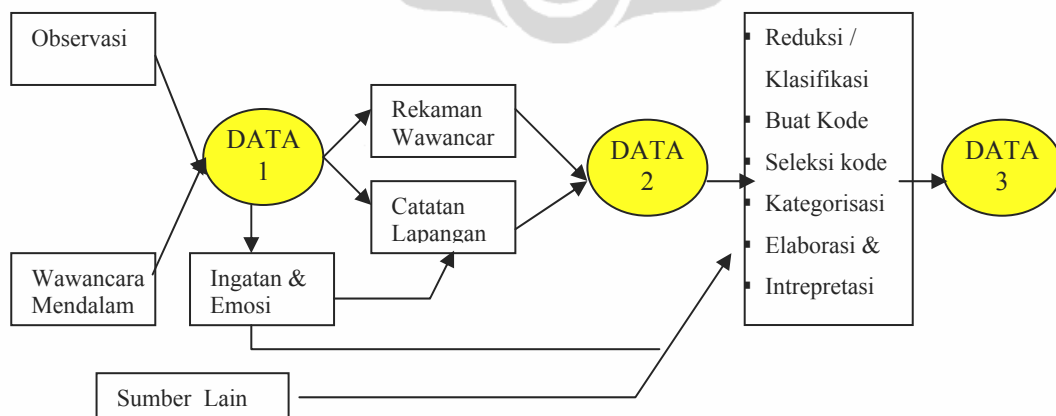
- a. Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) dengan berbagai informan,

- b. Pengamatan langsung (*participan observer*) terhadap kondisi usaha kecil dan KPT Kabupaten Serdang Bedagai.
- c. Kajian dokumentasi juga dilakukan terhadap berbagai dokumen yang relevan.

3.2. Strategi Analisis Data

Secara umum pengertian strategi analisis data menurut Neuman (2003:447-448) adalah mencari pola-pola dalam data, yang dapat dikenali melalui perilaku yang berulang-ulang, objek penelitian, dan juga bentuk pengetahuan. Satu pola yang diidentifikasi, kemudian diinterpretasi dalam bentuk teori sosial atau dibentuk sesuai dengan keadaan yang terjadi (Harun, 2007 : 42). Strategi analisis data dalam penelitian ini mencakup 3 langkah sebagaimana yang disebutkan oleh Neuman (2003-448) yaitu wawancara pendahuluan dan observasi (data 1), dari wawancara dan observasi pendahuluan dan kemampuan ingatan peneliti kemudian di ubah menjadi rekaman, dan catatan lapangan (data 2), hasil rekaman, dan catatan lapangan di tambah dengan sumber-sumber data lain jika ada (dokumen, peta, dll) kemudian dilakukan langkah sebagai berikut, reduksi data, mengkode data, seleksi kode, membuat kategori dan kemudian data diinterpretasi dan di elaborasi. Analisa data juga diarahkan untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2007:87).

Gambar 3 : Proses Analisis Data



Sumber:Ellen (1984a:214), adaptasi dari W. Lawrence Neuman, 2003, Social Research Methods : Qualitative & Quantitative Approaches, Pearson Education Inc., Hal. 448.

Berdasarkan konsep yang telah dibangun maka data yang akan digali dalam penelitian adalah

- a. Minat Pelaku Usaha Kecil
 - Biaya pengurusan perijinan
 - Persepsi pelaku usaha terhadap perijinan
 - Masalah-masalah yang dihadapi usaha kecil sehari-hari sehingga mengurangi minat untuk mendaftarkan usahanya
 - Sosialisasi tentang KPT yang diterima usaha kecil
- b. Keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)
 - Prosedur pelayanan perijinan
 - Penetapan biaya pelayanan
 - Jangkauan sosialisasi tentang KPT yang dilakukan
 - Persepsi terhadap usaha kecil
 - Target Pelayanan
- c. Problema usaha kecil
 - Modal
 - SDM
 - Perijinan

4. Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih secara sengaja (*purposive*) sesuai dengan kebutuhan. Informan dipilih berdasarkan latar belakang informan yang dianggap mampu untuk menjelaskan pertanyaan penelitian yang telah disusun dan mau memberikan pendapatnya terkait persoalan yang diangkat peneliti. Sesuai dengan kebutuhan data penelitian ini, informan yang dipilih adalah sebagai berikut :

a. Ibu Midah, Pedagang Eceran (satu informan)

Ibu Midah seorang pedagang eceran yang berlokasi di dekat kantor KPT Kabupaten Serdang Bedagai.

b. Ketua Forum Daerah (FORDA) UKM (satu informan)

Forda UKM adalah organisasi usaha kecil dan menengah, merupakan wadah berkumpulnya usaha kecil. Selain itu FORDA bertujuan utk mengembangkan dan membantu pengembangan anggotanya. FORDA UKM aktif mengikuti sosialisasi keberadaan KPT di Kabupaten Serdang Bedagai

c. Kadis PERINDAGKOP (satu informan)

Dinas Industri, Perdagangan dan Koperasi (PERINDAGKOP), adalah salah satu dinas yang mengurus pendataan dan pengembangan, dan pembinaan usaha kecil dilingkungan perindustrian dan perdagangan di Kab. Serdang Bedagai. Dinas Perindagkop bersentuhan langsung dengan aktivitas sehari-hari usaha kecil di Kab. Serdang Bedagai.

d. Kepala KPT Kab. Serdang Bedagai (satu informan)

Sebagai Pusat Pelayanan Terpadu, KPT merupakan tempat bagi usaha kecil mendaftarkan usahanya. KPT juga didirikan untuk memberi kemudahan bagi kalangan dunia usaha sehingga dunia usaha di Kab Serdang Bedagai dapat berkembang dan dapat menyumbangkan kesejahteraan bagi masyarakat Serdang Bedagai. Kepala KPT mengetahui problema yang dihadapi usaha kecil dalam mengurus perijinan di KPT kab. Serdang Bedagai.

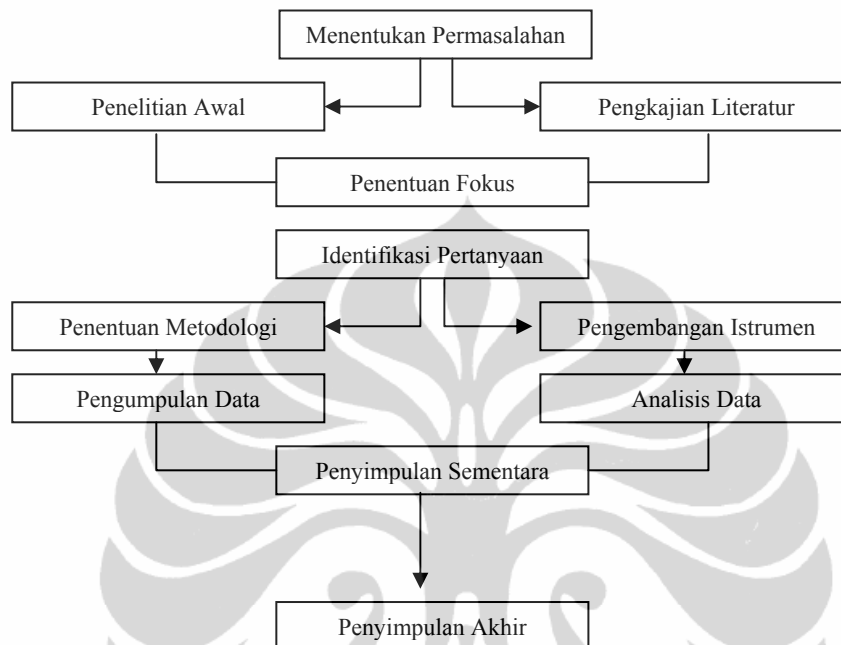
e. N. Sihanok (Direktur Yayasan Kekuatan Ekonomi Mandiri/ KEKAR, Kab. Serdang Bedagai)

Sebagai Direktur Yayasan KEKAR, N. Sihanok telah berkecimpung selama 10 tahun dalam mendampingi usaha kecil di beberapa Kecamatan Kab. Serdang Bedagai. Memahami karakter usaha kecil dan mengetahui probelma usaha kecil.

5. Proses Penelitian

Proses dalam penelitian ini dimulai dari, menentukan permasalahan, penjajagan, pengkajian literatur, penentuan fokus, identifikasi pertanyaan-pertanyaan umum, penentuan metodologi, penentuan dan pengembangan instrumen, pengumpulan data, analisa data, penyimpulan sementara, pengumpulan data, analisa data, dan penyimpulan akhir (Irawan, 2006: 54).

**Gambar 4 :
Proses Penelitian**



Sumber : Prasetya Irawan, 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: DIA FISIP UI, hal. 54.

6. Penentuan Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi dan objek dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan alasan-alasan yang logis sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

6.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Serdang Bedagai, Propinsi Sumatera Utara. Propinsi Sumatera Utara terdiri dari 28 Kabupaten dan Kota dimana beberapa Kabupaten merupakan Kabupaten baru yang dimekarkan dari Kabupaten induk. Kabupaten Serdang Bedagai adalah salah satu Kabupaten baru yang dimekarkan dari Kabupaten induknya yaitu Kabupaten Deli Serdang. Penentuan lokasi di Kabupaten Serdang Bedagai sendiri, dipilih berdasarkan akses penelitian yang lebih terbuka untuk menjangkau seluruh informan dan

perangkat daerah sehingga penelitian dapat lebih mudah untuk dilakukan. Bagi peneliti sendiri Kabupaten Serdang Bedagai bukan daerah yang asing, oleh karena berbagai kesempatan acara pernah dilakukan di Kabupaten Serdang Bedagai, disamping beberapa perangkat daerah yang ada saat ini telah memberi komitmen untuk sepenuhnya membantu penelitian ini.

Penerapan KPT di Kabupaten Serdang Bedagai, saat ini telah menjadikan pemerintah daerah Kabupaten Serdang Bedagai menjadi satu-satunya kabupaten yang menerapkan Pelayanan Perijinan Terpadu di Propinsi Sumatera Utara. Sejak diberlakukannya KPT di Serdang Bedagai, banyak kabupaten dan kota di Sumatera Utara yang melakukan studi banding ke Kabupaten Serdang Bedagai. Meskipun baru berdiri selama 3 tahun (sejak tahun 2006) tetapi sejumlah prestasi dan penghargaan baik secara lokal maupun nasional telah berhasil diraih oleh Pemerintah daerah (PEMDA) kabupaten Serdang Bedagai. Ini membuktikan bahwa KPT Kabupaten Serdang Bedagai berjalan cukup baik dan berkualitas. Kondisi objektif demikian, telah merangsang dan mendorong berbagai kalangan untuk menjadikannya sebagai objek penelitian sosial tidak terkecuali pada penelitian ini.

Kondisi objektif lain dipilihnya lokasi di KPT Kabupaten Serdang Bedagai adalah pengenalan daerah dan akses yang lebih terbuka yang memungkinkan penelitian ini dapat dilakukan sebaik mungkin. Secara pragmatis akses yang terbuka yang dimiliki peneliti dalam mengakses data-data yang dibutuhkan juga menjadi alasan penting ditetapkannya KPT Kab. Serdang Bedagai sebagai objek penelitian.

6.2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian tentang “belum optimalnya minat usaha kecil mendaftarkan usahanya ke KPT Kabupaten Serdang Bedagai” adalah :

- a. Minat Pelaku Usaha Kecil
 - Biaya pengurusan perijinan
 - Persepsi pelaku usaha terhadap perijinan
 - Masalah-masalah yang dihadapi usaha kecil sehari-hari sehingga mengurangi minat untuk mendaftarkan usahanya
 - Sosialisasi tentang KPT yang diterima usaha kecil
- b. Keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)
 - Prosedur pelayanan perijinan
 - Penetapan biaya pelayanan
 - Jangkauan sosialisasi tentang KPT yang dilakukan
 - Persepsi terhadap usaha kecil
 - Target Pelayanan
- c. Problema usaha kecil
 - Modal
 - SDM
 - Perijinan

7. Keterbatasan Penelitian

Luasnya ruang lingkup judul penelitian tentang “ Dunia Usaha dan pelayanan Publik” ini menjadikan penelitian ini mesti dibatasi. Luasnya ruang lingkup penelitian hanyalah akan membuat penelitian ini tidak fokus bahkan dapat menimbulkan bias dan juga jangka waktu yang tidak bisa ditentukan. Penelitian tentang “ Dunia Usaha dan pelayanan Publik” ini dibatasi hanya menyangkut ‘belum optimalnya minat usaha kecil dalam mendaftarkan usahanya pada kantor pelayanan perijinan terpadu satu pintu (KPT)’ yang berlokasi di KPT Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara. dan usaha mengenai dunia pelayanan.

Dari uraian teoritik dan konsep yang telah dibangun, penelitian tentang ‘belum optimalnya minat usaha kecil dalam mendaftarkan usahanya pada kantor pelayanan perijinan terpadu satu pintu (KPT)’ ini juga dibatasi sesuai indikator yang dianggap penting untuk diteruskan dalam penelitian lapangan nantinya. Indikator penelitian ‘belum optimalnya minat usaha kecil dalam mendaftarkan usahanya pada kantor pelayanan perijinan terpadu satu pintu (KPT)’ adalah sebagai berikut :

Tabel 8 : Indikator Penelitian

<p>Minat Pelaku Usaha Kecil</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Biaya pengurusan perijinan ▪ Persepsi pelaku usaha terhadap perijinan ▪ Masalah-masalah yang dihadapi usaha kecil sehari-hari sehingga mengurangi minat untuk mendaftarkan usahanya ▪ Sosialisasi tentang KPT yang diterima usaha kecil
<p>Keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prosedur pelayanan perijinan ▪ Penetapan biaya pelayanan ▪ Jangkauan sosialisasi tentang KPT yang dilakukan ▪ Persepsi terhadap usaha kecil ▪ Target Pelayanan
<p>Problema usaha kecil</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modal ▪ SDM ▪ Perijinan
<p>Usaha Kecil</p>	<p>Usaha yang memiliki tenaga kerja kurang dari 50 orang, dengan modal usaha kurang dari 200 juta dan omset per tahun kurang dari 1 Milyar. Usaha kecil dalam penelitian ini juga merujuk beberapa karakter dasarnya seperti kurangnya akses terhadap modal, sebagian besar kegiatan dilakukan di rumah, menggunakan teknologi sederhana atau tradisional, mempekerjakan anggota keluarga dan berorientasi pada pasar lokal (Fartman dan Lessik, 2006). Kegiatan usaha seperti ini banyak ditemukan di negara-negara berkembang dan berperan cukup besar dalam menciptakan lapangan pekerjaan</p>

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam gambaran umum objek penelitian ini di gambarkan mengenai latar belakang berdirinya pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Kabupaten Serdang Bedagai dari mulai terbentuk sampai dengan perubahannya menjadi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), tugas dan fungsi dari KPT, maksud di dirikannya KPT serta tujuan dari KPT itu sendiri.

A. Latar Belakang Pelayanan Perijinan Terpadu di Serdang Bedagai

Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai terus melakukan terobosan dan inovasi untuk meningkatkan pelayanannya. Salah satunya mendirikan Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP), yang merupakan pertama di Sumatera Utara. Masyarakat Sergai khususnya para pelaku usaha kini bisa bernafas lega karena tidak lagi perlu repot mengurus satu ijin harus melewati birokrasi yang rumit dan butuh waktu yang cukup lama, sekarang hal itu tidak akan dialami lagi. Inilah kemudahan yang diberikan Pemkab Sergai melalui UPPTSP. Bayangkan, untuk mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), UPPTSP menjamin ijinnya akan selesai paling lama 9 hari kerja. Pembentukan UPPTSP ini menurut HT Erry Nuradi dilatar belakanginya oleh adanya keinginan dan komitmen untuk mewujudkan visi Kabupaten Sergai menjadi salah satu kabupaten terbaik di Indonesia. Bupati menilai salah satu kendala yang dialami para pelaku usaha dalam berinvestasi adalah rumitnya memperoleh ijin dan banyaknya pungutan resmi yang diberlakukan.

Acara peresmian KPT ini dihadiri oleh Deputi Aparatur Men PAN, Sobirin Ruswadi, Asisten Deputi Pengembangan dan Standarisasi Pelayanan Publik Men PAN, Drs. M. Sitorus, Kepala Biro Otda Kantor Gubsu, Oloan Sihombing, SH, Kepala Dinas Perijinan Pemko Yogyakarta, Dra. Pontjosiwi dan Program Manager The Asia Foundation Mr. Adam Day.

Erry mengungkapkan ada enam hal yang menjadi kendala bagi investasi untuk masuk kesatu daerah. Pertama masalah keamanan, masalah ini menjadi salah satu factor yang sangat penting bagi pengusaha. Untuk mengatasi masalah ini perlu kesadaran seluruh lapisan masyarakat ikut menciptakan kemandirian dibantu oleh petugas yang ada. Kedua masalah pajak dan cukai, pelaku usaha enggan masuk ke satu daerah karena banyak peraturan yang tumpang tindih. Misalnya dalam kesepakatan AFTA (Asian Free Trade Area) ada beberapa item barang yang sudah tidak dikenakan pajak lagi, tetapi di bea cukai kita masih dikenakan tax sehingga menimbulkan keluhan atau protes dari pengusaha luar khususnya Asia, kata bupati Erry Nuradi. Ketiga masalah perburuhan, dalam masalah ini, buruh kita gampang terprovokasi untuk melakukan hal-hal yang kurang baik di mata investor.

Bupati mencontohkan, banyak kejadian buruh mendemo tempat kerjanya sendiri. Keempat masalah infrastruktur, masalah infrastruktur ini tidak sepenuhnya tanggung jawab Pemkab Serdang Bedagai, tapi ada juga di luar kewenangan Pemkab Serdang Bedagai seperti listrik (PLN). Justru ini menjadi masalah besar, karena tanpa adanya jaminan pasokan tenaga listrik maka investor enggan untuk datang. Kelima masalah birokrasi, masalah birokrasi yang belum mendukung diantaranya perijinan. "Untuk mengatasi masalah ini, sepanjang proses perijinannya berada di bawah kewenangan Pemkab Serdang Bedagai maka kita siap membantu", ungkap Bupati. "Tapi bila perijinan itu di propinsi atau pemerintah pusat, maka hal itu menjadi kewenangan propinsi dan pusat". Sebagai contoh untuk mempermudah proses penerbitan ijin dan memperpendek jalur birokrasi di Serdang Bedagai dengan mendirikan KPT. Keenam masalah kepastian hukum, salah satunya adalah persoalan pembebasan tanah. Banyak tanah yang sudah dibebaskan investor, tetapi akhirnya punya masalah. Jadi dalam hal ini investor tentu merasa dirugikan. Oleh karena itu, kepastian hukum harus betul-betul diperjelas.

Selain itu pendirian UPPTSP juga sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu yang ditandatangani Mendagri pada 6 Juli 2006. "Kita berharap dengan dibentuknya UPPTSP di Sergai dapat memberikan peningkatan pelayanan publik disektor perijinan yang ujungnya akan mendorong iklim usaha yang kondusif," kata Erry kembali. Diketahui selama ini para pelaku usaha terutama sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) mengeluhkan pelayanan perijinan sebagai salah satu kendala saat memulai atau mengembangkan usaha mereka. Bagi pelaku usaha, perijinan merupakan dasar legalitas usahanya sekaligus sebagai kebutuhan untuk mengajukan permohonan bantuan pinjaman ke lembaga-lembaga keuangan.

Sebagai dasar hukum pendirian UPPTSP ini bupati Sergai telah mengeluarkan beberapa Peraturan Bupati, diantaranya tentang Pembentukan UPPTSP, Keputusan Bupati tentang Standar Pelayanan Minimal UPPTSP dan Keputusan Bupati tentang Pelimpahan Wewenang sebagian Dinas dan Bagian kepada UPPTSP. Lokasi UPPTSP yang memiliki motto "Bersama kita mewujudkan Pelayanan Prima" berada di kompleks kantor Bupati Sergai dengan luas 11 x 4 meter. Pada tahap awal UPPTSP ini akan melayani 8 perijinan yang ada di Serdang Bedagai, yakni Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Ijin Gangguan (HO), Ijin Usaha Industri (IUI), Ijin Udara Gudang (IUG), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi dan Konsultasi (SIUJK), dan Sura Ijin Penggilingan Padi, Huller dan Pengolahan beras. Jika dibutuhkan pada perkembangannya akan menambah perijinan yang lain.

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT sebelumnya bernama Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu/UPPTSP) dipimpin oleh seorang kordinator dengan satu sekretaris dan 13 orang staf yang dibagi menjadi tiga bagian. Yakni Sub Unit Informasi dan Pelayanan, Sub Unit Administrasi dan Sub Unit

Pengaduan. Para stafnya sendiri dipilih dari pegawai muda yang masih menjabat sebagai PNS, paling lama dua tahun dengan harapan belum terpengaruh dengan pola-pola kerja lama. "Ini sangat penting karena prinsip kerja dalam pelayanan terpadu satu pintu ini adalah bagaimana merubah paradigma birokrat menjadi pelayan publik" kata Drs. Indra Syahrin Msi, Koordinator UPPTSP. Untuk memudahkan transaksi pembayaran retribusi, di areal tersebut juga tersedia Bank BNI 46. Mekanisme tersebut akan mempersempit ruang gerak terjadinya pungutan-pungutan liar dalam proses pengurusan ijin. "Jadi tidak ada uang yang beredar disini" tandas Indra Syahrin. Indra menambahkan, pemohon yang akan mengurus ijin nantinya dapat melihat tarif pada brosur yang telah disediakan. Kinerja UPPTSP ini langsung diawasi oleh masyarakat yang mekanismenya diatur melalui Sub Unit Pengaduan. Masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan di UPPTSP ini bisa mengadu secara langsung ke Sub Unit Pengaduan melalui telepon, surat atau sms bebas pulsa.

Visi Kabupaten Serdang Bedagai : "menjadikan Kabupaten Serdang Bedagai sebagai salah satu Kabupaten Terbaik di Indonesia dengan masyarakatnya yang Pancasila, Religius, Modern dan Kompetitif", memerlukan tindakan nyata untuk dapat diwujudkan. Didasari oleh tujuan dan cita-cita tersebut Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintah dan Pelayanan Publik kepada masyarakat membuat langkah baru dengan memberikan kemudahan-kemudahan, penyederhanaan, transparansi dan ketepatan waktu khususnya di dalam Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka perlu membentuk dan menetapkan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) dalam satu Peraturan Daerah. Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah ini Pemerintah berharap kondisi ini dapat

mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Sergei dalam angka).

B. Perubahan dari Unit menuju Kantor

KPT merupakan Perangkat Daerah yang melaksanakan Pelayanan Publik dibidang Perijinan dan Non Perijinan. KPT dalam melaksanakan tugasnya dipimpin oleh seorang Kepala Kantor. Kepala Kantor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pasal ini dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

C. Tugas dan Fungsi KPT

KPT di dalam penyelenggaraan tugas-tugas umum Pemerintah Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan Pelayanan Publik di bidang Perijinan dan Non Perijinan kepada Masyarakat yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu serta dan berkoordinasi dengan Instansi Teknis Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai lainnya.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Serdang Bedagai dengan mengacu kepada peraturan-peraturan dan perundangan yang berlaku, mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan dan Merencanakan Kebijakan Teknis dibidang Perijinan dan Non Perijinan;
2. Melaksanakan kegiatan Tata Usaha yang meliputi segala usaha dan kegiatan dibidang Tata Usaha Umum dan Keuangan;
3. Melaksanakan pemberian Perijinan dengan melaksanakan koordinasi dengan Instansi terkait dalam rangka Penerbitan Perijinan dan Pelayanan Publik Non Perijinan lainnya;

4. Melaksanakan sosialisasi dan pemberian penerangan kepada masyarakat tentang Pengajuan dan Prosedur Pengurusan dan Pelayanan Perijinan lainnya;
5. Melaksanakan Pembinaan Teknis dan Operasional dibidang Pelayanan Perijinan dan Pelayanan Non Perijinan lainnya;
6. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya;

D. Maksud Didirikannya KPT

Seiring dengan program Pemerintah Pusat untuk menciptakan aparatur yang bersih bebas dari korupsi, kolusi dan Nepotisme (KKN) sehingga lebih mengedepankan kualitas Pelayanan kepada masyarakat, maka peningkatan Pelayanan Umum adalah merupakan suatu tuntutan yang tidak bisa ditunda-tunda lagi oleh Pemerintah Daerah. Salah satu bentuk Pelayanan Umum kepada masyarakat adalah Pelayanan Prima di bidang Perijinan.

E. Tujuan KPT

1. Sebagai upaya Debirokratisasi dan Deregulasi bidang perijinan.
2. Meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat umumnya dan khususnya masyarakat pengusaha.
3. Menciptakan transparansi bidang perijinan.
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.
5. Memberikan adanya jaminan kepastian hukum.
6. Merangsang pertumbuhan ekonomi di bidang usaha besar, menengah dan kecil.
7. Memberi peluang untuk berinvestasi dalam rangka meningkatkan Perekonomian Daerah.