

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS  
PERIJINAN KOTA DENPASAR**

Oleh :

I Putu Agus Indra Febriyana

Cok Istri Anom Pemayun

**Program Kekhususan Hukum Pemerintahan**

**Fakultas Hukum**

**Universitas Udayana**

***Abstract***

*Simplification of licensing procedures through the establishment of the Department of Licensing is an effort that is expected to accommodate the needs of the community as an institution truly One Stop Service, where various types of licenses that are still there are many scattered in so on education, in 105 types of licenses, all taken care of in one door, which is at the Department of Licensing, Denpasar Government policy in the simplification of licensing with the Parallel System raises the issue how integrated one-stop service delivery in order to improve public services in the Department of Licensing Denpasar, and Is that a benchmark in order to achieve an integrated service delivery doors are good at Denpasar Licensing Agency. This method is a kind of empirical research. It can be concluded from the factors improving services through two procedures with the Front Office and Back Office so you can easily and quickly take care of the permit. And communities in applying for a license must match the application requirements Denpasar owned by the Department of Licensing that the lack of barriers and obstacles in the implementation of One Stop Services and can run well.*

*Keywords: Licensing, Factors, Servants.*

**Abstrak**

Penyederhanaan prosedur perijinan melalui pembentukan Dinas Perijinan merupakan salah satu upaya yang diharapkan bisa mengakomodasi kebutuhan masyarakat sebagai lembaga yang benar-benar *One Stop Service*, dimana berbagai jenis perijinan yang saat ini masih ada tersebar di sekian banyak SKPD, dalam 105 jenis perijinan, semuanya diurus dalam satu pintu, yaitu di Dinas Perijinan, kebijakan Pemerintah Kota Denpasar dalam penyederhanaan perijinan dengan Sistem Paralel tersebut menimbulkan permasalahan yaitu bagaimanakah penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Perijinan Kota Denpasar, dan Apakah yang menjadi tolok ukur agar tercapainya penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang baik di Dinas Perijinan Kota Denpasar. Metode ini merupakan jenis penelitian empiris. Dapat disimpulkan dari faktor-faktor upaya peningkatan pelayanan dengan melalui dua prosedur *Front Office* dan *Back Office* agar mudah dan cepat mengurus ijin. Dan masyarakat juga dalam mengajukan permohonan ijin harus sesuai persyaratan permohonan yang dimiliki Dinas Perijinan Kota Denpasar agar tidak adanya hambatan dan kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan bisa berjalan dengan baik.

Kata kunci : Perijinan, Faktor-faktor, Pegawai.

## **I. Pendahuluan**

### **1.1. Latar belakang Masalah**

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional sangat tergantung pada mekanisme kerja aparatur Negara, khususnya Pegawai Negeri. Pegawai Negeri bukan saja unsur aparatur Negara, tetapi juga abdi masyarakat yang hidup di tengah - tengah masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat. Sehingga dalam hal ini kedudukan Pegawai Negeri menjadi sangat penting dalam lancar tidak lancarnya pemerintahan dan pembangunan negara tidak terlepas dari peranan dan keikutsertaan Pegawai Negeri<sup>1</sup>.

Selain mendapatkan hak berupa gaji, PNS juga memiliki kewajiban yang salah satunya berupa pemberian pelayanan perijinan yang baik tanpa mempersulit masyarakat. Pemerintah Kota Denpasar dengan jajarannya yang merupakan Pegawai Negeri Sipil melalui Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Denpasar, berusaha melakukan penyederhanaan terhadap 105 jenis perijinan dengan Sistem Paralel menjadi kedalam satu pintu pada Dinas Perijinan, sehingga dengan hal tersebut bisa diharapkan Dinas Perijinan menjadi lembaga yang benar-benar *One Stop Service*. Pelayanan dapat ditingkatkan dimana pegawai bisa bekerja dengan efektif jika ia mampu mencapai tujuan dengan cara yang lebih baik dari standar yang telah ditetapkan. Efektivitas kerja pegawai dapat ditentukan dengan membandingkan antara waktu kerja yang telah ditetapkan dengan waktu yang dibutuhkan pegawai, dan juga dapat dibandingkan antara hasil atau kualitas yang dicapai dengan kualitas yang telah ditetapkan. Jika pelaksanaan kerja yang dilakukan pegawai lebih baik dari yang ditetapkan maka pegawai tersebut tergolong sebagai pegawai yang efektif. Dimana efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang

---

<sup>1</sup> Ahmad Ghufro dan Sudarsono, 1991, Hukum Pegawaian di Indonesia, Rineka Cipta Jakarta, hal 4.

tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya<sup>2</sup>. Faktor gaya pemberian pelayanan juga merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan<sup>3</sup>.

## **1.2. Tujuan**

1. Untuk mengetahui permasalahan, mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Perijinan Kota Denpasar.
2. Untuk mengetahui mengenai apakah yang menjadi tolok ukur agar tercapainya penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang baik di Dinas Perijinan Kota Denpasar.

## **II. Isi Makalah**

### **II.1. Metode**

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penulisan dan pembahasan karya ilmiah ini ialah jenis metode penelitian empiris yaitu suatu metode merupakan cara kerja untuk dapat memahami objek yang akan diteliti dilapangan.

### **II.2. Pembahasan**

Pasal 1 angka 11 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sarnpai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan Pasal 11 angka 12 Permendagri Nomor 24

---

<sup>2</sup> Agung Kurniawan, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta, h.109

<sup>3</sup> Siagian, Sondang P, 2002., Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Cetakan VII. Jakarta, H.24.

Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan tentang perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 188.32/498/V/Bangda tentang Petunjuk Pelaksanaan Dari Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan pelayanan public yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik. Sehingga dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh lembaga Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dituntut bisa membangun pencitraan yang positif kepada masyarakat. Hal ini hanya bisa dilakukan kalau ada kemauan yang kuat dalam membangun dan menciptakan mekanisme pelayanan yang di dalamnya mengandung penyederhanaan, seperti : percepatan waktu proses penyelesaian, kepastian biaya, kejelasan prosedur pelayanan, mengurangi berkas permohonan, pembebasan biaya perijinan bagi usaha kecil menengah, dan pelayanan informasi bagi masyarakat. Kesemua penyederhanaan tersebut bertujuan untuk menghindari proses perijinan yang berbelit-belit, menghindari proses perijinan yang tidak transparan, menghindari persyaratan yang tidak mudah untuk dipenuhi oleh pemohon, menghindari waktu penyelesaian proses penerbitan yang tidak pasti, dan menghindari biaya yang ditanggung oleh pemohon cukup mahal. Beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan public yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsure pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsure kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Hanif Nurcholis, 2005, Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, PT.Grasindo, Jakarta, h.15.

### **III. Kesimpulan**

Upaya Peningkatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Perijinan Kota Denpasar dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dimana dipakainya dua prosedur yaitu *Front Office* dan *Back Office*. *Front Office* yang tugasnya memberikan informasi kepada masyarakat bagaimana cara mengurus ijin dan persyaratannya, *Back Office* memberikan atau memutuskan permohonan ijin itu ditolak atau diterbitkan. Sehingga bisa memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat dalam mengurus ijin. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Perijinan Kota Denpasar sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tetapi tidak selalu berjalan baik. Dari hasil wawancara dengan Bapak Anak Agung Ngurah Bawa Nendra selaku Kasubid pengembangan system pelayanan mengatakan adanya hambatan dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu agar berjalan baik dimana banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan ijin tidak sesuai dengan persyaratan permohonan yang dimiliki di Dinas Perijinan Kota Denpasar sehingga keliatan berbelit-belit.

### **IV. Daftar Pustaka**

- Agung Kurniawan, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta.
- Ahmad Ghufro dan Sudarsono, 1991, Hukum Pegewajiban di Indonesia, Rineka Cipta Jakarta.
- Hanif Nurcholis, 2005, Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, PT.Grasindo, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Denpasar.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.