

# **SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL DALAM BIROKRASI PERIZINAN**

Oleh:

Nyoman Putri Purnama Santhi  
Ni Made Ari Yuliantini Griadhi

Bagian Hukum Pemerintahan, Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **Abstrak**

Salah satu tugas pemerintah yang menjadi tuntutan masyarakat adalah terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Perizinan merupakan salah satu wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dalam hubungan antara pemerintah dengan warga masyarakat seringkali perizinan menjadi indikator untuk menilai apakah suatu organisasi pemerintahan sudah mencapai kondisi good governance atau belum. Berdasarkan kondisi tersebut, maka pemerintah membuat suatu kebijakan mengenai model perizinan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tujuan kebijaksanaan tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

**Kata Kunci: Perizinan, Pelayanan Publik, Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

## *Abstract*

*One of the government's obligation to the demands of society is the implementation of good public service. Licensing is one form of public service that is very prominent in governance. In the relationship between government and society is often licensing as indicator to assessing whether of the government's organization has achieved the condition of good governance or have not. Based on the these conditions, the government makes a policy of licensing models through the Minister of Internal Affairs Regulation Number 24 Year 2006 on Guidelines for the Implementation of One Stop Services. The purpose of the policy is to increase the quality of public services and to provide greater access for the public to acquire public service that is fast, cheap, easy, transparent, and certainly reasonably priced.*

**Keywords : Licensing, Public Services, One Stop Services**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat, sedangkan implikasinya sangatlah

luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi satu variabel yang penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah termasuk halnya dengan pelayanan perizinan. Masalah-masalah terkait lemahnya kebijakan perizinan telah menjadi persoalan pelik bagi pelaku usaha di seluruh Indonesia sehingga membuat mereka memilih tak berizin atau informal atau mengurus izin dengan biaya tinggi. Salah satu strategi untuk menghapus pola semacam itu adalah dengan membuat pelayanan terpadu untuk pengurusan perizinan.

## **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah untuk menjelaskan apa yang mendasari sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagai suatu sistem pelayanan publik yang optimal dalam masyarakat, khususnya bagi pelaku usaha yang ingin melangsungkan perizinan terhadap usahanya.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Penulisan karya ilmiah ini menggunakan metode empiris dengan menjelaskan manfaat atas model kebijakan pelayanan publik yakni, Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melangsungkan birokrasi perizinan usaha yang optimal bagi masyarakat. Jenis pendekatan yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah *The Fact Approach* yaitu pendekatan atau tinjauan berdasarkan fakta-fakta yang ada, serta ditunjang dengan penggunaan literatur dalam penyusunannya.

### **2.2 Hasil dan Pembahasan**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan public (*public service*) dan

kesejahteraan bagi rakyatnya (*public welfare*) berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>1</sup>

Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang harus *responsif* terhadap berbagai kepentingan publik yang ada. Dengan sifat masyarakat yang dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus senantiasa berubah mengiringi dinamika perkembangan masyarakat. Pola paradigma baru sistem pelayanan publik haruslah berbasiskan prinsip *good governance* dan menganut teori demokrasi sebagai model pelayanan publik yang sesuai di Indonesia ke depannya.<sup>2</sup>

Adanya pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu mengenai Pelayanan Terpadu Satu Atap yang diterapkan sejak tahun 1997 melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap. Revisi ini didasarkan kepada kenyataan di lapangan bahwa implementasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di daerah banyak mengalami kendala terkait dengan mekanisme perizinan yang masih rumit dan kendala koordinasi lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang sulit, sehingga tidak berjalan dan berfungsi secara optimal. Dengan demikian prosedur perizinan yang kompleks di Indonesia menjadi beban tersendiri bagi para pengusaha yang ingin memulai usaha baru. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut diharapkan memberi manfaat pengurusan izin usaha secara “*one stop service*” yakni menawarkan jasa pengurusan berbagai perizinan yang mengintegrasikan ke dalam sebuah layanan terpadu, meningkatkan jumlah formalisasi usaha baru yang dalam jangka panjang bisa menyediakan lapangan

---

<sup>1</sup> M. Busrizalti, 2013, *Hukum Pemda : Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Cet. I, Total Media, Yogyakarta, h. 140

<sup>2</sup> Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Cet. II, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, h.68.

pekerjaan, bertambahnya pendapatan pemerintah, dan tercapainya pertumbuhan ekonomi yang lebih kuat.<sup>3</sup>

Secara umum konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai kepada tahap penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip seperti: a. kesederhanaan, b. transparansi, c. akuntabilitas, d. menjamin kepastian biaya, waktu, serta adanya kejelasan prosedur secara hukum. Dengan konsep kebijakan PTSP, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas loket sehingga dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan tidak resmi. Dilaksanakannya sistem PTSP, maka telah terjadi perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dalam penyelenggaraannya sebagai berikut:

1. Tujuan hakiki adalah peningkatan kualitas pelayanan (lebih baik, lebih murah, dan lebih cepat)
2. *Reinventing government*, proses transformasi sektor publik ini didasari prinsip-prinsip: a. Pemerintah pengatur dan pengendali, bukan pelaksana; b. Pemerintah mendorong iklim kompetisi dalam memberikan pelayanan, c. lebih berorientasi pada hasil, d. melayani masyarakat secara optimal, e. melimpahkan tugasnya kepada partisipasi masyarakat dan kerja tim, f. berorientasi kepada pasar mengurangi hambatan birokrasi, dan meningkatkan daya saing.
3. *Banishing Bureaucracy* (memangkas birokrasi) dengan ditetapkan lima strategi yakni: strategi inti (pendekatan pada kejelasan tujuan, peran, dan arahan), strategi konsekuensi (pendekatan pada penilaian kerja), strategi pelanggan (pendekatan pada pilihan pelanggan, kompetensi, dan kualitas), strategi kekuatan (pendekatan pada pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, strategi kultur (pendekatan pada nilai, kebiasaan, visi, dan nurani).<sup>4</sup> Penyederhanaan birokrasi penyelenggaraan perizinan tersebut misalnya dalam bentuk; pemangkasan tahapan dan prosedur lintas instansi maupun dalam instansi yang bersangkutan, pemangkasan biaya, pengurangan jumlah

---

<sup>3</sup> Anonim, 2007, "Mengukur Kinerja Pelayanan Terpadu untuk Perizinan Usaha di Indonesia" *The Asia Foundation*, Agustus 2007, h. 5.

<sup>4</sup> Muh, Jufri Dewa, 2011, *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Cet. I, Unhalu Press, Kendari, h. 129

persyaratan, pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan, dan pengurangan waktu pemrosesan perizinan.

### **III. SIMPULAN**

Adanya pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai kebijakan model perizinan usaha, menyebabkan pengembangan sistem PTSP di seluruh kabupaten atau kota di Indonesia makin berkembang pesat. Sistem PTSP sebagai sistem pelayanan yang berbasis *good governance*, diyakini mampu meningkatkan pendaftaran birokrasi perizinan yang optimal bagi masyarakat dengan sejumlah manfaat dalam sistem pelayanan tersebut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU**

M. Busrizalti, 2013, *Hukum Pemda : Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Cet. I, Total Media, Yogyakarta.

Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Cet. II, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.

Muh, Jufri Dewa, 2011, *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Cet. I, Unhalu Press, Kendari.

#### **MAJALAH**

Anonim, 2007, "Mengukur Kinerja Pelayanan Terpadu untuk Perizinan Usaha di Indonesia" *The Asia Foundation*, Agustus 2007.

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038.

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

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap.