

# **PERANAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Oleh :

Putu Ayu Mitha Ananda Putri  
I Gede Yusa  
Dosen Bagian Hukum Tata Negara  
Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRACT**

*The writing discusses about The Role Of Civil Servants In The Management Of One Door Integrated. The position and rule of government servants in every government organisation is play important rule in making decision it is because the government servants are the main power of goverments to make the national development. The problems that is increased in this research is to analyse how is goverments servants do their duty and function and how their rule in held one door intregeted service. The methode that is used in this writing is yuridis normatif, yuridis normatif is to think of the law material and the other regulation. The conclusion of this research is the important of the rule of government servants in giving one door integreted service to people. Beside that government servants also has a rule in manage One Door Integrated Service (license), from the request step until rising the document and give clear information about right and obligation between goverment and people.*

**Keywords : Government Servants, One Door Integrated Service, Duty and function**

## **ABSTRAK**

Penulisan ini membahas tentang Peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kedudukan dan peranan dari Pegawai Negeri dalam setiap organisasi pemerintah sangatlah menentukan, sebab Pegawai Negeri Sipil merupakan tulang punggung pemerintahan dalam melakukan pembangunan nasional. Permasalahan yang diangkat adalah analisis mengenai bagaimana PNS dalam menyelenggarakan tugas serta fungsinya dan mengetahui peranannya dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu. Metode penulisan yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan pendekatan konseptual dan peraturan perundang-undangan. Kesimpulan dari penulisan ini adalah peranan PNS dalam memberikan pelayanan terpadu satu pintu kepada warga masyarakat merupakan hal penting. Selain itu PNS juga berperan dalam pengelolaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (perizinan) dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen serta pemberian informasi dalam hal yang akan memperjelas hak dan kewajiban antara pemerintah dengan masyarakat.

**Kata Kunci : Pegawai Negeri Sipil, Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tugas dan Fungsi**

## **I.PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional sangat tergantung pada mekanisme kerja aparatur Negara, khususnya Pegawai Negeri Sipil. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS bukan saja unsur aparatur Negara, tetapi juga abdi masyarakat yang hidup di tengah-tengah masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat. Kedudukan dan peranan dari Pegawai Negeri dalam setiap organisasi pemerintah sangatlah menentukan, sebab Pegawai Negeri Sipil merupakan tulang punggung pemerintahan dalam melakukan pembangunan nasional.<sup>1</sup>Sebagai aparatur Negara, Pegawai Negeri Sipil juga sebagai abdi Negara serta abdi masyarakat yang harus mengabdikan kepada tugasnya, dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Untuk menciptakan Pegawai Negeri Sipil yang baik, maka di undangkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian yang telah diubah menjadi Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, serta Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS.

Karena PNS memegang peranan yang sangat besar dalam kelancaran pemerintahan serta pembangunan maka dalam hal ini kedudukan pegawai negeri menjadi sangat penting dalam, sebab lancar tidak lancarnya pemerintah dan pembangunan negara tidak terlepas dari peranan dan keikutsertaan pegawai negeri.<sup>2</sup>Seorang PNS harus arif dan bijaksana di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. PNS harus memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya tanda pengenal, dan di dalam proses pembuatannya PNS juga harus memberikan pelayanan yang baik tanpa mempersulit masyarakat. Maka dari itu, dibentuklah suatu unit – unit tersendiri untuk menangani berbagai masalah yang ada di dalam masyarakat, yang prosedur pengurusannya dilakukan pada kantor Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PPTSP. PPTSP ini berwenang untuk melayani prosedur pengurusan surat perizinan.

### **1.2. Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan makalah ini adalah untuk menganalisa mengenai Pegawai Negeri Sipil dalam menyelenggarakan tugas serta fungsinya serta mengetahui peranannya dalam menyelenggarakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

---

<sup>1</sup>Sri Hartini, et.al, 2008, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, h.31.

<sup>2</sup>Ahmad Gufron dan Sudarsono, 1991, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, h.4.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1. Metode Penulisan**

Penulisan makalah ini menggunakan metode yuridis normatif, dengan menggunakan pendekatan konseptual dan perundang-undangan..

### **2.2 Hasil dan Pembahasan**

#### **2.2.1. Pengertian, Tugas, dan fungsi Pegawai Negeri Sipil**

Kranenburg memberikan pengertian dari pegawai negeri, yaitu pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memangku jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden dan sebagainya. Logemann dengan menggunakan kriteria yang bersifat materiil mencermati hubungan antara negara dengan pegawai negeri dengan memberikan pengertian pegawai negeri sebagai tiap pejabat yang mempunyai hubungan dinas dengan negara.<sup>3</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pengertian Pegawai Negeri Sipil terdapat dalam Pasal 1 angka 3 yaitu Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) terdiri dari dua jenis, yaitu: Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Sedangkan, Pegawai Negeri Sipil, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya)” sedangkan “Negeri” berarti negara atau pemerintah, jadi pegawai negeri sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara.<sup>4</sup>

Dari uraian di atas maka dapat dikatakan pengertian pegawai negeri sipil adalah bagian dari Aparatur Sipil Negara yang memenuhi syarat tertentu untuk menduduki jabatan pemerintah.

Pegawai Negeri adalah aparat Pemerintah. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea keempat disebut tugas pemerintah secara umum. Sesuai dengan itu, maka tidaklah salah kalau dikatakan pegawai negeri mempunyai tugas “melayani kepentingan umum” (public service) karena itu pelaksanaan tugas – tugas dan kewajiban Pegawai Negeri

---

<sup>3</sup> Sri Hartini, Loc.cit

<sup>4</sup>Ibid.

langsung menyangkut kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah atau negara maupun warga negara.<sup>5</sup>

Dalam Pasal 11 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, menyatakan bahwa, pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas:

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan pertauturan perundang – undangan.
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Mengenai kewajiban Pegawai Negeri Sipil, tercantum dalam Pasal 10 Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa, Pegawai Aparatur Sipil Negara berfungsi sebagai: Pelaksana kebijakan publik, Pelayanan publik, Perekat dan pemersatu bangsa.

### **2.2.2. Peranan PNS dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)**

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau dapat disingkat PPTSP adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. PPTSP memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Pemberian Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh Pegawai Negeri Sipil kepada warga masyarakat dalam hal pengurusan surat perijinan ataupun tanda bukti kependudukan yang lainnya, dimana seluruh proses pengurusannya akan diserahkan kepada masing–masing unit kerja di lingkungannya.

Pengurusan surat perijinan memerlukan informasi yang jelas agar dapat diketahui serta di pahami secara lebih baik oleh masyarakat luas. Tidak kalah pentingnya bahwa dengan informasi ini akan memperjelas hak dan kewajiban antara pemberi ijin (pemerintah) dengan masyarakat seperti informasi tentang dasar hukum ijin tersebut, instansi yang memproses, prosedur dan persyaratan, waktu, biaya, jangka waktu ijin, kewajiban pemegang ijin, serta sanksi. Dengan demikian maka ada keterbukaan (transparansi) oleh pemerintah dalam melakukan kegiatan pelayanan sesuai tuntutan reformasi. Peningkatan fungsi pengawasan dalam pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga

---

<sup>5</sup> Vivtor M. Sitomurang, 1994, *Tindak Pidana Pegawai Negeri Sipil*, Rineka Cipta, Jakarta, h.32.

harus ditingkatkan agar mencegah penyalahgunaan wewenang, penyelewengan atau kekeliruan dalam bekerja. Oleh karena itu pengawasan serta laporan oleh masyarakat berkenaan dengan pelaksanaan proses perijinan ini sangat diharapkan terutama kalau ternyata dalam kenyataannya sering terdapat penyimpangan – penyimpangan.

### **III. KESIMPULAN**

Peranan Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada warga masyarakat khususnya Dinas Perizinan daerah setempat merupakan hal penting yang harus di perhatikan sebagai acuan telah terlaksananya tugas dan Fungsi Pegawai Negeri Sipil sebagai pelayanan publik atau *public service*. Selain itu Pegawai Negeri Sipil yang bertugas dalam Dinas Perizinan juga berperan dalam pengelolaan perizinan dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen serta pemberian informasi dalam hal yang akan memperjelas hak dan kewajiban antara pemberi izin (pemerintah) dengan pemakai izin (masyarakat) yaitu mengenai informasi tentang dasar hukum ijin tersebut, instansi yang memproses, prosedur dan persyaratan, waktu, biaya, jangka waktu ijin, kewajiban pemegang ijin serta sanksi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Sri Hartini, et.al, 2008, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.

Ahmad Gufron dan Sudarsono, 1991, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.

Vivtor M. Sitomurang, 1994, *Tindak Pidana Pegawai Negeri Sipil*, Rineka Cipta, Jakarta.

Undang Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.