

Kode>Nama Rumpun Ilmu: 594/ Ilmu Administrasi
(Niaga, Negara, Publik,
Pembangunan, dll)

LAPORAN AKHIR PENELITIAN FUNDAMENTAL – UT LANJUT



**PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KABUPATEN BANGKA**

Tim Peneliti :
Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP.M.AP (NIDN: 0011077709)
Drs. Enceng, M.Si (NIDN: 0016076006)

**UNIVERSITAS TERBUKA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR PENELITIAN FUNDAMENTAL - UT LANJUT

Judul Penelitian : Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Bangka
Kode>Nama Rumpun Ilmu : 594/Ilmu Administrasi (Niaga, Negara, Publik, Pembangunan)
Ketua Peneliti:
a. nama Lengkap : Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP, M.AP
b. NIDN : 0011077709
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
e. No HP : 081384701745
f. Alamat Surel : yulitirta@ut.ac.id
Anggota Peneliti (1)
a. Nama Lengkap : Drs. Enceng, M.Si
b. NIDN : 0016076006
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka
Lama Penelitian Keseluruhan : 1 Tahun
Penelitian Tahun ke : 1 (satu)
Biaya Penelitian Keseluruhan : Rp 30.000.000 (tiga puluh juta rupiah)



Tangerang Selatan, 1 Desember 2014

Ketua Peneliti


Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP, M.AP
NIP. 19770112006041002

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat



SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP : 19660619 199203 1 002
Jabatan : Lektor Kepala/ Asisten Direktur III PPS-UT

Telah menelaah laporan penelitian


Judul : Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Bangka

Peneliti : Yuli Tirtariandi El Anshori, Sip.M.AP dan Drs. Enceng, M.Si

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, 11 Desember 2014
Penelaah,


Dr. Sofjan Aripin, M.Si

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan	2
Daftar Isi	3
Ringkasan.....	4
Daftar Isi.....	4
Daftar Tabel	5
Daftar Gambar	6
BAB I. Pendahuluan	9
A. Latar Belakang	9
B. Tujuan Khusus.....	9
C. Urgensi/Keutamaan Penelitian	10
BAB II. Tinjauan Pustaka	12
BAB III. Metode Penelitian	20
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	22
BAB V. Kesimpulan dan Saran	45
Daftar Pustaka	46
LAMPIRAN	48

RINGKASAN

Hasil akhir yang diharapkan dari penelitian ini adalah diperolehnya temuan tentang model layanan dan model kelembagaan penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ideal khususnya untuk Kabupaten Bangka. Saat ini untuk model kelembagaan PTSP masih beragam di Indonesia. Beberapa daerah masih memisahkan antara pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pelayanan penanaman modal. Sementara beberapa daerah lainnya sudah menggabungkan pelayanan keduanya sesuai dengan isi Peraturan Pemerintah no 96 tahun 2012 Pasal 15 ayat (2) yang menegaskan bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu **wajib** dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang penanaman modal. Melalui penelitian ini maka model kelembagaan yang tepat bagi PTSP di daerah dapat ditemukan, sehingga tidak lagi ditemukan ketidakseragaman bentuk PTSP. Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif.

Pada penelitian pendahuluan telah menghasilkan beberapa temuan diantaranya pelayanan perizinan di Kabupaten Bangka yang dilaksanakan dengan sistem PTSP sudah berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari hasil survey IKM yang dilaksanakan KPT Bangka maupun hasil pengolahan data primer. Kemudian komitmen dari Kepala Daerah dan SKPD Teknis untuk menyerahkan pendelegasian wewenang layanan perizinan kepada unit PPTSP sudah terlihat ada peningkatan dibandingkan ketika unit PTSP pertama kali berdiri. Dari penelitian lanjutan ini diharapkan dapat diperoleh model layanan dan model kelembagaan yang tepat untuk PTSP di Kabupaten Bangka. Untuk mencapai hal tersebut maka akan dilakukan penelitian eksploratif terhadap lembaga PTSP di Kabupaten Bangka. Metode yang digunakan adalah pengamatan lapangan, wawancara mendalam, studi pustaka/dokumen. Hasil akhir dari penelitian ini adalah layanan perizinan di KPT Bangka masih terkendala beberapa hal misalnya masih terpisahnya dua lembaga PTSP (KPT dan BPM), dan masalah tim teknis; upaya inovasi sudah dilakukan diantaranya dengan program PATEN. Meskipun demikian masih ada beberapa kendala dalam penerapan PATEN tersebut. Model layanan dan Model Kelembagaan juga diajukan sebagai output penelitian ini dan diharapkan dapat diterapkan secara makro untuk lembaga PTSP lainnya.

Kata kunci: *pelayanan terpadu satu pintu, model kelembagaan, model layanan*

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis Perizinan yang Ditandatangani Kepala KPT (Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010).....	25
Tabel 4.2. Jenis Perizinan yang Ditandatangani Kepala SKPD Teknis (Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010).	26
Tabel 4.3. Jenis Perizinan yang Ditandatangani Bupati (Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010).....	28
Tabel 4.4. SOP untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	30
Tabel 4.5. Jumlah Pemohon dan Penerimaan Retribusi Layanan Perizinan di KPT Bangka Tahun 2010-2014	30
Tabel 4.6 . SOP untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	34
Tabel 4.7. Hasil Survey IKM terhadap Kinerja KPT Bangka	36
Tabel 4.8. Ruang Lingkup Pelayanan Perizinan/Non Perizinan dalam PATEN Sesuai Perbup Bangka No. 26 Tahun 2013	39
Tabel 4.10. Daftar Jenis Usaha Skala Kecil bebas Retribusi Perizinan	40
Tabel 4.11. Jumlah Layanan PATEN di Kecamatan Sungailiat Desember 2013-November 2014	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Dimensi yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik Sebuah organisasi	13
Gambar 4.1 Wilayah Kabupaten Bangka	22
Gambar 4.2. Struktur Organisasi KPT Bangka	23
Gambar 4.3. Alur layanan perizinan di KPT Bangka	29
Gambar 4.4. Model Layanan PTSP	43
Gambar 4.5. Model Kelembagaan Penyelenggara PTSP	44

\

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto pelaksanaan Penelitian	48
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	49
Lampiran 3. Biodata Ketua dan Anggota Peneliti	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi daerah diharapkan memberikan dampak bagi pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal-hal yang diperlukan ke pusat, karena pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya. Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas.

Upaya-upaya untuk melakukan perubahan dan inovasi dalam pelayanan publik melalui program-program inovatif seperti penyederhanaan perijinan. Salah satu upaya mempersingkat alur pelayanan publik bidang perizinan adalah dengan menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sistem pelayanan ini diterapkan sesuai amanat UU 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, Perpres no 27 tahun 2009 tentang PTSP di bidang Penanaman Modal, Peraturan Kepala BKPM no 6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, dan diamanatkan juga dalam PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam berbagai peraturan tersebut dijelaskan tentang PTSP merupakan wujud dari sebuah sistem pelayanan terpadu dimana proses pengelolaan beberapa jenis pelayanan dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat. Bahkan dalam PP no 96 tahun 2012 khususnya Pasal 15 ayat (2) ditegaskan bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu **wajib** dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang penanaman modal.

Beberapa daerah sudah melaksanakan sistem PTSP untuk meningkatkan efektivitas penerimaan daerah dari pelayanan perizinan dan penanaman modal. Salah satu contoh kabupaten yang berhasil dalam melaksanakan PTSP adalah Kabupaten Sragen. Di Sragen PTSP ini dilaksanakan oleh lembaga bernama Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Pada tahun 2012 lalu BPTPM melayani 70 jenis perizinan dan dan 2 (dua) layanan non-perijinan (<http://bpt.sragenkab.go.id/berita/2012/04april/bptberubah.html>). Pendirian lembaga PTSP ini dilatarbelakangi keinginan untuk mewujudkan layanan bagi masyarakat yang cepat dan efisien. Pada awalnya lembaga ini bernama Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) yang dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Sragen No 15 Tahun 2000

(Prasojo, dkk., 2007:67). Dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011, *nomenklatur* BPT berubah menjadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

Sementara di Kabupaten Bangka fungsi pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). Salah satu hal lain yang menghalangi KPT Bangka untuk menjadi PTSP terkualifikasi adalah belum menyatunya KPT dengan instansi penanaman modal. Hal ini merupakan salah satu kriteria penilaian standar kualifikasi PTSP di bidang penanaman modal sesuai Peraturan Kepala BKPM no 6 Tahun 2011. Hal ini menyebabkan KPT Bangka tidak mendapatkan nilai maksimal ketika dinilai oleh BKPM pada tahun 2012. Hal tersebut sebenarnya bisa berkaca kepada kasus Pemkot Surakarta yang juga sebelumnya tidak menggabungkan antara Kantor Penanaman Modal dengan lembaga perizinan terpadu. Pada tahun 2011 Pemkot Surakarta menggabungkan dua instansi tersebut dengan tujuan memudahkan investor mengurus izin di bidang penanaman modal (<http://cgi.fisipol.ugm.ac.id>). Lembaga bernama Badan penanaman modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT). Sementara kondisi saat ini di Kabupaten Bangka bidang penanaman modal masih ditangani oleh Badan Penanaman Modal (BPM).

Dilatarbelakangi permasalahan di atas, maka perlu dilakukan kajian akademis dan yuridis terhadap konsep PTSP tersebut sebagai masukan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam membentuk PTSP. Permasalahan dalam penelitian ini adalah “bagaimana model layanan dan model kelembagaan yang tepat bagi PTSP di Kabupaten Bangka”?.

B. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah menemukan konsepsi sekaligus membuat model yang tepat tentang PTSP, mengingat di beberapa daerah masih ditemukan ketidakseragaman. Terdapat PTSP yang digabungkan dengan bidang penanaman modal, sementara sebagian lagi tetap memisahkannya. Kemudian ada sebagian daerah yang berbentuk dinas perizinan, sebagian lagi berbentuk Badan/Kantor sesuai Permendagri No 20 Tahun 2008. Dengan penelitian ini akan mendapatkan model yang mendekati ideal bagi kelembagaan PTSP di daerah.

C. Urgensi/Keutamaan Penelitian

Penelitian ini penting untuk segera dilakukan karena belum ada penelitian tentang PTSP yang memfokuskan pada model PTSP khususnya masalah kelembagaan PTSP. Lebih banyak penelitian yang dilakukan memfokuskan kepada masalah layanan dan inovasi yang dilakukan masing-masing lembaga PTSP. Kemudian penelitian ini penting dilakukan karena banyak keluhan dari investor mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan di daerah. Pembentukan PTSP di berbagai daerah pada kenyataannya masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan perizinan seperti yang diharapkan. Kemudian perbedaan dalam bentuk PTSP menjadikan masalah penanaman modal belum menemukan bentuk pengelolaan yang tepat. Hasil dari penelitian ini akan mendapatkan model layanan maupun model kelembagaan yang tepat bagi PTSP.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

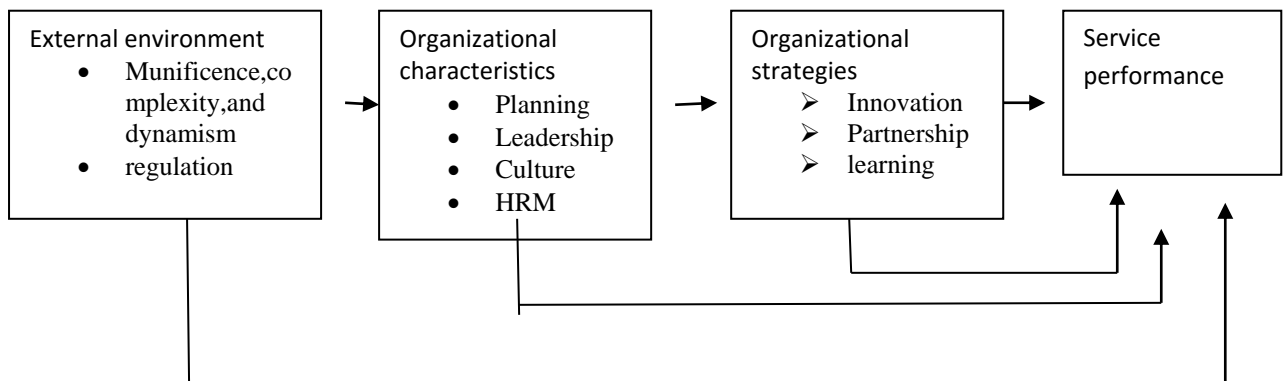
1) Inovasi dan Improvisasi Pelayanan Publik

Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik maka diperlukan berbagai inovasi. Lima tipe inovasi menurut Baker dan IDeA (dalam Prasoso et.al., 2007) meliputi inovasi yang terkait dengan :

- 1) strategi atau kebijakan misalnya misi, sasaran, strategi dan pertimbangan baru
- 2) Pelayanan/produk misalnya perubahan fitur dan desain pelayanan
- 3) Penyampaian layanan misalnya perubahan atau cara baru dalam penyampaian layanan
- 4) Proses, misalnya prosedur internal, kebijakan dan bentuk organisasi baru
- 5) Sistem interaksi misalnya cara baru atau perbaikan yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan aktor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan.

Dalam konteks penelitian ini maka salah satu inovasi yang bisa dilakukan adalah dengan menciptakan strategi baru misalnya dengan mengupayakan agar kewenangan perizinan lainnya yang masih berada di SKPD teknis dapat ditarik semuanya ke KPT. Kemudian dalam aspek proses, dapat dijajaki kemungkinan dibentuk organisasi baru yang merupakan penggabungan dari KPT dengan Badan Penanaman Modal (BPM) untuk lebih meningkatkan arus investasi. Masalah pemberian beberapa perizinan terkait bidang penanaman modal ini ditangani oleh KPT, misalnya Tanda Daftar Perusahaan, IMB, Izin Lokasi, Izin Gangguan (Pasal 13 ayat (2) Peraturan Kepala BKPM No 12 tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal). Dengan demikian akan lebih efektif jika masalah penanaman modal ini ditangani oleh satu lembaga PTSP.

Perbaikan pelayanan publik (*Public service improvement*) dapat didefinisikan sebagai sebuah hubungan/korespondensi yang erat antara persepsi aktual dengan standar yang diinginkan dari sebuah pelayanan publik (Boyne, 2010:3). Lebih jauh Boyne menggambarkan aspek-aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan performa/kinerja pelayanan publik dalam gambar berikut ini:



Gambar 1: Dimensi yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik Sebuah organisasi

Sumber: Boyne, 2010: 10

Dari gambar tersebut tergambar bahwa ada 3 dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik yakni lingkungan eksternal, karakteristik organisasi, dan strategi yang ditempuh organisasi.

Sedangkan Bintoro (1997:7) mengemukakan pendayagunaan pelayanan publik oleh aparat birokrasi dapat dilakukan dengan cara :

1. pengembangan pengukuran standar efisiensi
2. Perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif
3. mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang efektif
4. mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi dengan management by exception dan minimize body contact dalam pelayanan jasa. Pengendalian, penyederhanaan perizinan dan pengaturan yang perlu mendapat perhatian lebih adalah dalam hal investasi, kegiatan usaha, pengelolaan tanah dan bangunan, serta kelancaran lalu lintas barang.

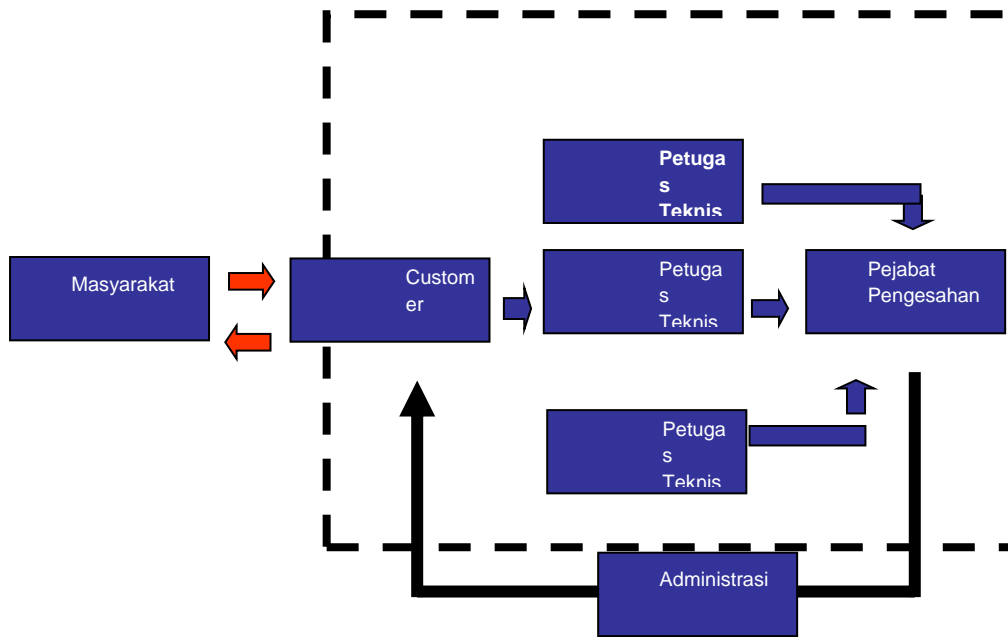
Kerangka berpikir menggunakan konsep di atas dalam konteks penelitian ini menyangkut perbaikan prosedur di KPT Bangka seperti SOP, kemudian adanya mekanisme koordinasi yang lebih efektif dengan SKPD teknis, serta meneruskan program penyederhanaan perizinan agar sesuai dengan tuntutan peraturan perundangan yang berlaku. Dengan demikian akan mendorong penambahan investasi dan kegiatan usaha.

Studi tentang pelayanan perizinan yang pernah dilakukan oleh Silalahi (dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara, vol. 11 No 2, 2011:170-171) menemukan bahwa pelayanan publik bidang perizinan di Kota Bandung kurang baik. Hal tersebut menimbulkan dampak rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi layanan izin usaha. Beberapa jenis izin usaha seperti IMB, Izin HO ternyata waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan SOP yakni 12 hari, tetapi melebihi batas waktu. Kajian ini lebih menitikberatkan kepada kompetensi SDM di lembaga PTSP dengan mempergunakan 4 dimensi yakni dimensi integritas, kompetensi, konsistensi, dan loyalitas birokrasi pemerintah dalam memberikan layanan izin usaha. Empat dimensi yang dikemukakan di atas memang sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Bowman (2010:27) tentang kompetensi profesionalisme pelayanan publik, yaitu kompetensi teknis, kompetensi etika, dan kompetensi *leadership*.

2) Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, yang proses pengelolaannya dari mulai tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dalam Permendagri No 24 Tahun 2006 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini ditujukan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian lebih kepada usaha mikro, kecil dan menengah. Sedangkan Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Pada pasal 7 ayat (1) Permendagri tersebut dinyatakan bahwa ruang lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.

Skema Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Sumber: badandiklat.depdagri.go.id

Di beberapa daerah sudah terbentuk PTSP yang menangani semua jenis perizinan dan non perizinan termasuk di bidang penanaman modal. Tetapi di beberapa daerah lainnya, bidang penanaman modal ini masih ditangani oleh SKPD teknis, baik yang berbentuk Dinas/Badan maupun setingkat Kantor.

Kriteria ataupun tolak ukur agar sebuah PTSP dapat digolongkan sebagai sebuah PTSP penanaman modal sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Perpres no 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia yang profesional dan memiliki kompetensi handal
2. Tempat, sarana dan prasarana kerja dan media informasi
3. Mekanisme kerja dalam bentuk petunjuk pelaksanaan PTSP di bidang penanaman modal yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh penanam modal
4. Layanan pengaduan (helpdesk) penanam modal
5. Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE)

3) *Teori Organisasi*

Untuk melihat model kelembagaan PTSP maka digunakan Teori Contingency dari James D. Thomson. Teori ini melihat bagaimana hubungan antarorganisasi dan hubungan antara organisasi dengan lingkungannya sangat tergantung kepada situasi. Kemudian ketika organisasi berhadapan dengan dorongan kekuatan teknologi dan lingkungannya, maka

organisasi tersebut akan melakukan adaptasi terutama dalam bentuk perubahan strukturnya untuk mengakomodasi dorongan tersebut. Lingkungan tersebut menurut Thompson terdiri dari aktor-aktor atau organisasi lainnya. Kemudian Thompson membedakan lingkungan tersebut menjadi lingkungan yang stabil dan tidak stabil, serta homogen atau heterogen. Hal ini akan mempengaruhi desain sebuah organisasi. (Christensen, 2007:31). Dari sini dapat ditarik kerangka berpikir bahwa sebuah organisasi perlu beradaptasi terhadap lingkungannya karena lingkungan bersifat dinamis. Dalam konteks PTSP, maka sebuah lembaga PTSP perlu menyesuaikan bentuk layanan dan bentuk kelembagaan untuk merespon tuntutan pengguna jasa.

Daft (2009: 15) mengemukakan beberapa dimensi struktural dari desain organisasi, yaitu :

- formalisasi
- spesialisasi
- rentang kendali
- sentralisasi
- profesionalisme
- rasio pegawai.

Sedangkan Dimensi Kontekstual menurut Daft terdiri dari :

- ukuran (*size*)
- teknologi yang dipergunakan organisasi
- lingkungan luar
- tujuan dan strategi organisasi
- budaya organisasi.

Kemudian Luthans (dalam Batinggi, 2008) mengemukakan ciri-ciri pengembangan organisasi yakni: Perubahan terencana, perubahan secara luas, tekanan pada kelompok kerja, perubahan jangka panjang, adanya peran serta perantara perubahan, serta tekanan pada campur tangan dan riset tindakan. Sementara Batinggi (*ibid.*) mengatakan ada 6 faktor struktur yang mempengaruhi efektivitas organisasi yaitu: tingkat desentralisasi, spesialisasi fungsi, formalisasi, rentang kendali, ukuran organisasi, dan ukuran unit kerja.

4). Teori Lingkungan

Teori Lingkungan diperlukan dalam menganalisis layanan PTSP dikarenakan kondisi lingkungan akan mempengaruhi bentuk layanan maupun bentuk kelembagaan PTSP. Salah satu Teori Lingkungan dikemukakan oleh Emmery dan Trist tentang Lingkungan Tenang Acak (*dalam Purwanto, 2009*). Lingkungan relatif tenang dan stabil, hanya berubah secara perlahan. Ketidakpastian lingkungan sangat rendah sehingga pihak manajemen dari sebuah organisasi akan dapat lebih mudah mengambil keputusan.

Kemudian pendapat lain menurut Robbins, strategi internal menghadapi perubahan lingkungan adalah *smoothing, rationing dan buffering*.

5) Hasil Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan yang telah dilakukan Tirtariandi dkk (2013) terkait dengan pelayanan perizinan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka memperlihatkan hasil bahwa pelayanan publik bidang perizinan yang dilaksanakan oleh KPT sudah bisa memuaskan masyarakat. Ini dapat dilihat dari hasil survey IKM yang dilaksanakan KPT Bangka maupun hasil pengolahan data primer. Kemudian komitmen dari Kepala Daerah dan SKPD Teknis untuk menyerahkan pendelegasian wewenang layanan perizinan kepada unit PPTSP sudah terlihat ada peningkatan dibandingkan ketika unit PTSP pertama kali berdiri. Sedangkan secara kelembagaan, perbedaan bentuk unit PPTSP memberikan dampak berarti dalam hal menjalankan fungsi koordinasi. Sebuah unit PPTSP berbentuk kantor mengalami kesulitan dalam hal menggerakkan tim teknis. Kemudian, masalah penanaman modal Obelum ditangani oleh KPT tetapi masih menjadi kewenangan Badan Penanaman Modal (BPM) Kabupaten Bangka.

Studi yang pernah dilakukan oleh Kriswantoro (2012) memperlihatkan bahwa pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta dilaksanakan oleh lembaga berbentuk Dinas yaitu Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Strategi pelayanan satu pintu (*One Stop Service*) menggunakan dua pola yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap. Kemudian salah satu temuan penting dari studi tersebut adalah adanya kecemburuan antara dinas lain di lingkungan Pemkot terhadap Dinas Perizinan yang diberikan kewenangan melayani soal perizinan. Tetapi studi ini tidak membahas apakah masalah penanaman modal juga ditangani oleh dinas tersebut.

Penelitian dengan lokus dan unit analisis yang sama yaitu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dilakukan oleh Muallidin (2009). Pada tahun 2000 Pemkot Yogyakarta

membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang kemudian berubah menjadi Dinas Perizinan pada tahun 2006. Sejak layanan perizinan ditangani Dinas Perizinan terjadi berbagai perbaikan layanan misalnya penggunaan teknologi dalam bentuk aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan sehingga permohonan perizinan yang tidak lengkap akan ditolak oleh sistem. Untuk perizinan yang memerlukan pemeriksaan lapangan maka berkas akan diserahkan kepada Koordinator Penelitian Lapangan. Tim akan melakukan pemeriksaan lapangan. Tetapi dalam penelitian ini tidak disebutkan apakah tim teknis tersebut terdiri dari perwakilan SKPD teknis lainnya atau hanya berisi pegawai dari Dinas Perizinan saja. Tidak diungkapkan oleh peneliti mengapa PTSP di Kota Yogyakarta berbentuk Dinas bukan Badan sesuai amanat Permendagri. Meskipun demikian, sejak berbentuk Dinas Perizinan maka pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta menjadi lebih efektif dan efisien karena dilakukan secara terpadu.

Penelitian berikutnya tentang Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dilakukan oleh Nurmandi (2010). Dalam penelitian tentang proses manajemen pengetahuan bagi inovasi pelayanan perizinan tersebut terungkap bahwa sejak Dinas terbentuk sudah membangkitkan kecemburuan dari dinas lainnya. Karena itu Dinas Perizinan perlu memperjelas identitas kolektifnya misalnya penggunaan seragam seperti swasta sehingga memperlihatkan profesionalitas layanan kepada masyarakat. Kemudian Nurmandi mengemukakan pentingnya koordinasi yang dilakukan baik internal dinas maupun antara Dinas Perizinan dengan dinas teknis lainnya. Kemudian penggunaan teknologi untuk menggantikan lembar kerja manual *routing slip* untuk memonitor berkas permohonan perizinan dari awal hingga akhir. Kemudian terungkap bahwa pegawai yang ditempatkan di dalam tim teknis adalah gabungan dari para pegawai dinas teknis yang kemudian alih status menjadi pegawai PTSP. Kendala dialami pada awalnya karena mereka hanya terbiasa menangani satu jenis perizinan di dinas sebelumnya. Pembentukan tim ini memakan waktu 3 bulan termasuk di dalamnya pelaksanaan *in house training*.

Terkait tim teknis pada PTSP, sebuah penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Saptaraharja (2013) menemukan fakta bahwa tim teknis di Badan Perizinan Terpadu (BPT) Kabupaten Bogor yang menangani izin lokasi belum mempunyai kompetensi memadai. Faktor komunikasi dan kompetensi sumber daya manusia menjadi kendala utama.

Sementara penelitian yang pernah dilakukan oleh Prameswari (2012) di Kabupaten Purbalingga menunjukkan bahwa pada awalnya Pemerintah Kabupaten Purbalingga memaksimalkan potensi investasi di daerah dengan melakukan penggabungan antara bidang

perizinan dengan bidang investasi melalui pembentukan Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu. Penelitian Pertiwi (2012) di Kota Bandung memperlihatkan bahwa masih ada dualisme dalam pengelolaan pelayanan perizinan bidang penanaman modal. Pelayanan tersebut berada di dua lembaga yaitu Bappeda dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Hal ini bertentangan dengan Pasal 26 ayat (2) UU Penanaman Modal.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model eksploratif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, studi dokumen, pengamatan lapangan, FGD, dan telaah pakar.

Dokumen yang ditelaah dan dianalisis adalah berbagai peraturan perundangan yang terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan penanaman modal, seperti UU No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, Peraturan Kepala BKPM no 6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

Adapun wawancara mendalam dengan informan kunci sebagai berikut: Wawancara mendalam dengan pejabat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kabupaten Bangka, BPMD Bangka, salah satu camat di Kabupaten Bangka.

Analisis data secara kualitatif dilakukan untuk mengeksplorasi fenomena (Creswell, 2010:317). Data diambil melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, studi dokumen, dan studi pustaka. Data yang terkumpul dikategorisasi, dipetakan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif hingga diperoleh kesimpulan gambaran konkrit tentang model yang tepat dalam perizinan terpadu satu pintu. Verifikasi dilakukan melalui metode triangulasi. Aspek-aspek yang akan tergambar di sini adalah sejauh mana upaya yang telah dilakukan KPT Bangka dalam mengelola layanan perizinan, dan bagaimana pengembangan model yang tepat bagi pelaksanaan PTSP di daerah tersebut agar dapat menjadi PTSP Penanaman Modal yang terakreditasi. Di samping itu, jika sudah ada upaya pelayanan perizinan terpadu, akan tergambar konsep, kerangka pikir, metode, mekanisme, dan prosedur perumusannya.

Hasil penelitian adalah konstruksi lembaga pelayanan perizinan terpadu berdasarkan Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, UU No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, Peraturan Kepala BKPM no

6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, pendapat kepala instansi terkait, anggota DPRD, dan pendapat pakar. Untuk dapat mengungkapkan hal tersebut, peneliti akan melakukan strategi eksploratif sekuensial pada lembaga pelayanan perizinan terpadu tersebut. Obyek yang diamati adalah praktik pengelolaan layanan perizinan, dan bagaimana pengembangan model yang tepat bagi pelaksanaan PTSP di kota tersebut agar menjadi PTSP penanaman modal yang terqualifikasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Singkat Lokasi Penelitian

Lokasi pertama dalam penelitian ini adalah Kabupaten Bangka di Provinsi Bangka Belitung. Kabupaten Bangka dengan ibukotanya Sungailiat memiliki luas lebih kurang 3.028,794 Km² atau 3.028.794,693 Ha. Secara administratif wilayah Kabupaten Bangka berbatasan langsung dengan daratan wilayah kabupaten/kota lainnya di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yaitu dengan wilayah Kota Pangkalpinang, Kabupaten Bangka Tengah dan Kabupaten Bangka Barat.



Gambar 4.1
Wilayah Kabupaten Bangka

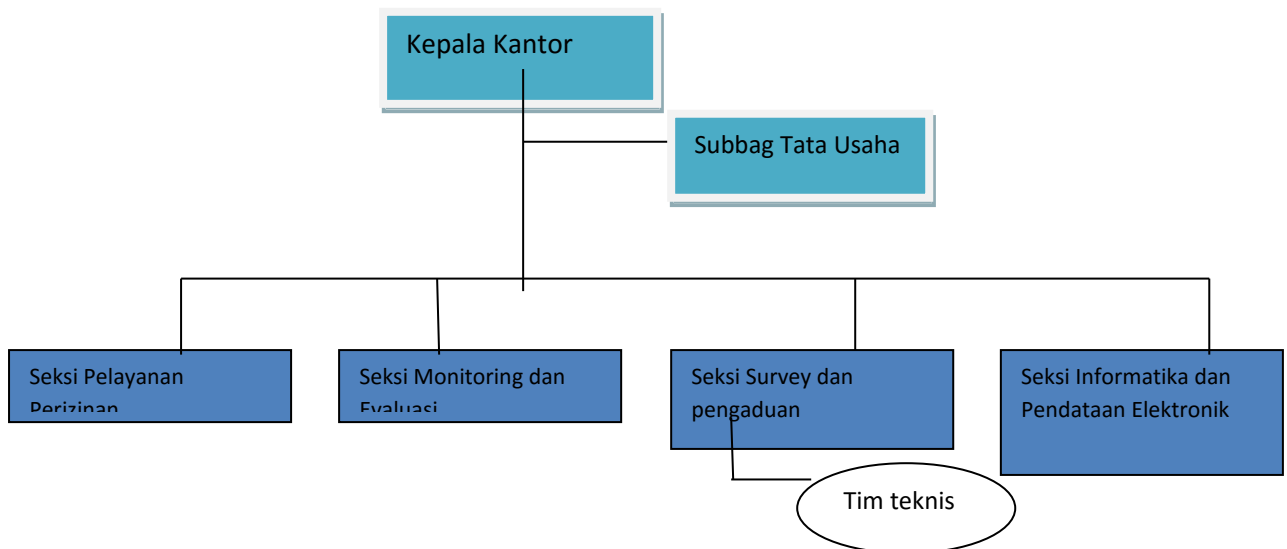
A.2. Profil Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka

Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka pada tanggal 3 Januari 2007, secara resmi membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPT–SP). Lembaga ini merupakan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang pertama kali dibentuk di Provinsi Bangka Belitung. Kemudian dalam rangka meningkatkan atau memantapkan Status Kelembagaan UPT – SP, maka berdasarkan Perda Kab. Bangka No. 17 Tahun 2007 tanggal 30 Juli 2007, status UPT – SP yang pada awalnya merupakan unit atau bagian dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bangka (sekarang DPPKAD), ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka dalam rangka menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas prima kepada masyarakat. Sesuai Perda tersebut maka Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka merupakan SKPD sendiri setingkat Eselon IIIa.

Pada tahun 2009, Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka ditata kembali berdasarkan Perda no. 18/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.

Struktur Organisasi KPT Bangka saat ini berdasarkan Perda no. 18/2009 dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.2.
Struktur Organisasi KPT Bangka



Visi KPT Bangka adalah “Terwujudnya Pelayanan Publik yang berkualitas (cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau masyarakat) di bidang Perizinan, melalui Pelayanan Prima yang merupakan kewajiban Aparatur Negara sebagai Abdi Masyarakat “. Sedangkan misinya adalah .

a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- b. Memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- c. Meningkatkan citra aparatur dalam memberikan pelayanan prima.
- d. Meningkatkan kualitas SDM Aparatur Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka.

Visi dan Misi KPT Kabupaten Bangka tersebut sejalan dengan Visi Kabupaten Bangka Tahun 2009-2013 yaitu IDAMAN (Ideal dalam pelayanan, Amanah dalam pemerintahan dan Anti terhadap Kemiskinan) dan Misi Kabupaten Bangka antara lain yaitu Mewujudkan pelayanan prima bidang perijinan dan non perijinan serta mewujudkan peningkatan kualitas kelembagaan dan SDM Aparatur.

TUGAS POKOK DAN FUNGSI SERTA KEWENANGAN.

Tugas Pokok Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka sesuai dengan Peraturan Bupati Bangka No. 6 Tahun 2010 adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Sedangkan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka, adalah :

- a. Pelaksanaan penyusunan program dan kebijakan teknis pelayanan terpadu
- b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan
- c. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan
- d. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan
- e. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Kewenangan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka, adalah :

- a. Kepala KPT mempunyai kewenangan menandatangani perizinan atas nama Bupati berdasarkan pendelegasian wewenang dari Bupati.
- b. KPT mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu mulai dari permohonan sampai terbitnya perizinan.

Adapun jumlah perizinan yang kewenangan penandatanganannya didelegasikan kepada Kepala KPT ada 25 (dua puluh lima) jenis perizinan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati

Bangka No. 7 Tahun 2010. Hingga tahun 2010 ini juga 35 jenis perizinan masih ditandatangani oleh Kepala SKPD teknis, dan 3 jenis perizinan ditandatangani oleh Bupati Bangka. Jenis perizinan-perizinan tersebut tergambar dalam tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Jenis Perizinan yang Ditandatangani Kepala KPT
(Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010)

No	Jenis Perizinan	Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)
1	Izin Pengumpulan dan Pengiriman Logam Tua dan Barang Bekas	2
2	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	5
3	Izin Trayek	3
4	Izin Usaha Kendaraan Bermotor (IUKB)	3
5	Izin Operasional Tukang Gigi	3
6	Izin Operasional Pengobatan Tradisional	3
7	Izin Apotik	3
8	Izin Toko Obat	3
9	Izin Praktik Bidan	3
10	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	3
11	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3
12	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	5
13	Izin Gangguan (HO)	15
14	Izin Pengeboran Air Bawah Tanah (SIP)	15
15	Izin Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPA)	15
16	Izin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah (SIPPAT)	15
17	Izin Juru Bor (SIJB)	3

18	Izin Usaha Rumah Makan	7
19	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	7
20	Izin Usaha Kepariwisataaan (IUK) Hotel Berbintang	7
21	Izin Usaha Kepariwisataaan (IUK) Hotel Melati (Losmen)	7
22	Izin Usaha Kepariwisataaan (IUK) Bungalow, Villa, Wisma, Pondokan, dan Mess	7
23	Izin Usaha Kepariwisataaan (IUK) Jasa Perjalanan Wisata	7
24	Izin Usaha Kepariwisataaan (IUK) Jasa Pariwisata	7
25	Izin Usaha Kepariwisataaan (IUK) izin Pertunjukan Promosi (Izin Pertunjukan/Hiburan/Keramaian Umum Lainnya)	7

Sesuai Perbup no 7/2010 tersebut, maka hanya 25 jenis perizinan yang dilimpahkan kewenangan penandatangananannya kepada Kepala KPT. Sedangkan 35 jenis perizinan lainnya belum didelegasikan ke KPT (masih menjadi kewenangan SKPD Teknis), seperti tergambar dalam tabel 5.2. berikut ini.

Tabel 4.2
Jenis Perizinan yang Ditandatangani Kepala SKPD Teknis
(Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010)

No	Jenis Perizinan	Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)
1	Izin praktik dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis	3
2	Izin praktik dokter umum/dokter gigi/spesialis berkelompok	5
3	Izin Salon Kecantikan	3
4	Sertifikasi Laik Hygiene Sanitasi	15
5	Izin Mendirikan Rumah Sakit	3
6	Izin menyelenggarakan rumah sakit	15
7	Izin Balai kesejahteraan Ibu dan Anak	3
8	Izin balai pengobatan sarana pelayanan kesehatan dasar	3
9	Izin rumah bersalin	3

10	Izin klinik rontgen	3
11	Izin operasional laboratorium klinik	3
12	Izin operasional optik	3
13	Izin operasional klinik komputer tomography scan (CT Scan)	3
14	Izin operasional klinik fisioterapi	3
15	Izin tempat usaha pedagang kaki lima	2
16	Izin reklame	2
17	Izin pemungutan hasil hutan kayu (PHHK) sebanyak 20 m3	15
18	Izin mendirikan bangunan (IMB)	10
19	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5
20	Izin pemanfaatan air limbah untuk aplikasi pada tanah	90
21	Izin pembuangan air limbah	45
22	Izin Usaha Kepariwisata (IUK) Gedung Pertemuan /ruang sidang	7
23	Izin Usaha Kepariwisata (IUK)sertifikasi operasional pramuwisata	7
24	Izin Usaha Kepariwisata (IUK) angkutan wisata	7
25	Izin Usaha Kepariwisata (IUK) Seni dan Budaya	7
26	Izin tempat penjualan minuman beralkohol	7
27	Izin usaha industri tanda daftar industri (TDI)	14
28	Izin usaha perikanan (IUP) Budidaya	3
29	Izin Usaha Perikanan (IUP) Penangkapan	3
30	Izin usaha perikanan (IUP) Pengumpulan	3
31	Izin usaha perikanan (IUP) Pengangkutan	3
32	Surat Penangkapan Ikan (SPI)	2
33	Surat Keterangan Pengangkutan Ikan (SKPI)	3
34	Surat Izin Kapal Pengangkutan Ikan (SIKPI)	3
35	Izin Usaha Perikanan (IUP) Pengolahan Ikan	3

Sumber: KPT Bangka, 2014

Selain perizinan-perizinan yang ditandatangani Kepala KPT maupun Kepala SKPD Teknis, masih ada 3 jenis perizinan yang ditandatangani langsung oleh Bupati Bangka seperti terlihat pada tabel 5.3. berikut ini:

Tabel 4.3
Jenis Perizinan yang Ditandatangani Bupati
(Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010)

No	Jenis Perizinan	Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)
1	Izin Lokasi	15
2	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah	10
3	Pemberian Hak Pemakaian/Penggunaan Tanah	10

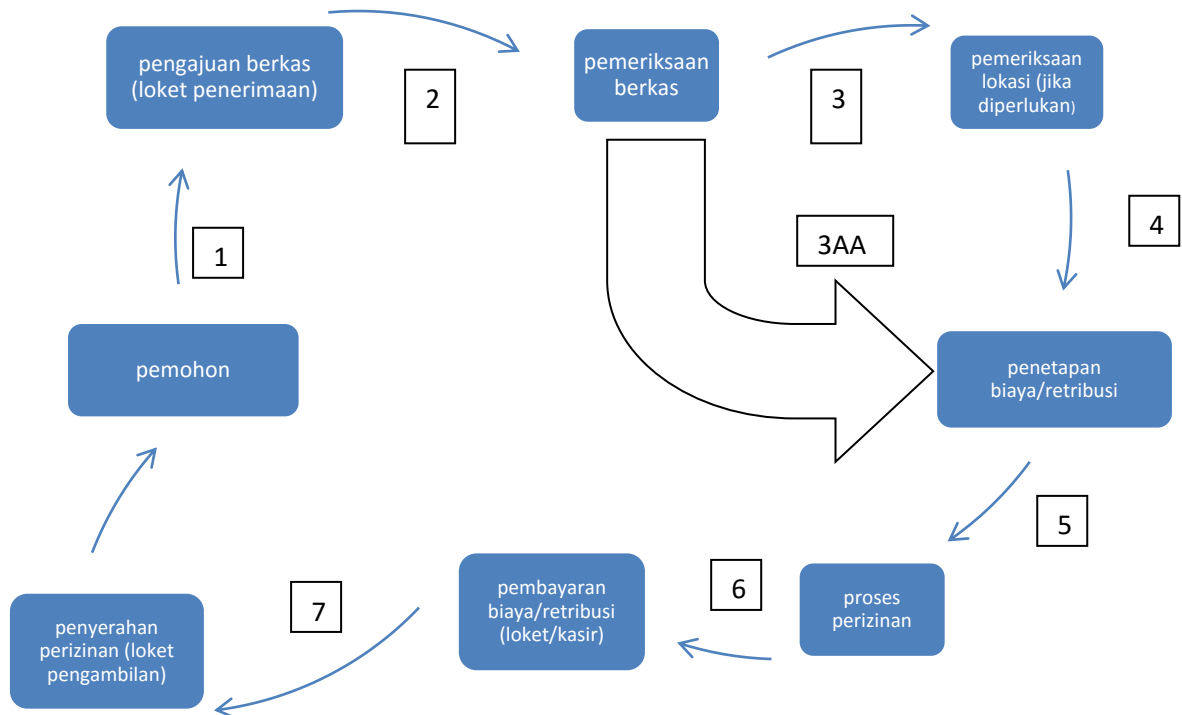
Sumber: KPT Bangka, 2014

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Perizinan Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Daerah maka Perizinan yang dilayani KPT sebanyak 67 Jenis Perizinan dan administrasi meliputi proses penerbitan, penandatanganan, penomoran dan penarikan retribusi perizinan semuanya dilaksanakan di KPT. Dengan demikian terjadi perubahan kewenangan Kepala KPT dalam menandatangani perizinan, semula hanya 25 jenis perizinan berubah menjadi 67 jenis perizinan. Di luar 67 jenis perizinan itu adalah 4 jenis pra-izinan (non perizinan) yang menjadi kewenangan SKPD Teknis yaitu :

- Persetujuan Prinsip / pendaftaran Penanaman Modal (Badan Penanaman Modal)
- Keterangan Kesesuaian Tata Ruang (Bappeda)
- Dokumen Lingkungan (Badan Lingkungan Hidup)
- Izin Lingkungan (Badan Lingkungan Hidup)

A.3. Mekanisme Layanan KPT Bangka

Secara umum, mekanisme atau alur layanan perizinan di KPT Bangka dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Gambar 4.3.
Alur layanan perizinan di KPT Bangka

Dari alur layanan tersebut dapat dilihat bahwa sebenarnya proses layanan perizinan di KPT Bangka sudah cukup sederhana. Standar layanan prosedur yang ada jika diterapkan dengan konsisten sudah dapat memberikan kepastian kepada pemohon mengenai waktu proses, biaya, dan persyaratan perizinan. Misalnya SOP yang berlaku untuk layanan SIUP dapat dilihat berikut ini:

Tabel 4.4.
SOP untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

SIUP Perusahaan Perorangan	SIUP untuk PD, Firma dan CV
<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan pemilik 2. Fotocopy SITU 3. Fotocopy KTP pemilik 4. Pas foto ukuran 3x 4 cm = 3 lembar 5. Neraca perusahaan 6. Fotocopy NPWP <ul style="list-style-type: none"> - Waktu penyelesaian : 3 hari kerja - Tidak dikenakan biaya pengurusan izin 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan direktur 2. Fotocopy KTP Direktur 3. Fotocopy akte pendirian perusahaan yang telah dilegalisir 4. Fotocopy SITU 5. Pas foto direktur 3x 4 cm = 3 lembar 6. Fotocopy NPWP 7. Neraca perusahaan <ul style="list-style-type: none"> - Waktu penyelesaian : 3 hari kerja - Tidak dikenakan biaya pengurusan izin

Sumber: KPT Bangka, 2014

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sudah ada standar baku untuk pengurusan SIUP, meliputi persyaratan, biaya dan waktu. Hal ini pun sudah disosialisasikan melalui leaflet, website, maupun informasi melalui monitor TV dan tv touch screen (Kios-K) di kantor KPT.

Kemudahan pelayanan yang tergambar dalam SOP maupun keberadaan SPM mendorong laju permohonan perizinan di KPT Bangka seperti tergambar dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5.
Jumlah Pemohon dan Penerimaan Retribusi
Layanan Perizinan di KPT Bangka Tahun 2010-2014

No	Tahun	Jumlah penerimaan (Rp)	Jumlah pemohon (orang)
1	2010	1.952.990.654,55	4708
2	2011	670.269.618,95	4805
3	2012	823.681.748,25	3655
4	2013	1.000.333.260,00	3.464
5	2014 (hingga bulan Juni)	895.488.859	1732

Sumber: KPT Bangka, 2014

Dari tabel tersebut terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah penerimaan dan jumlah pemohon antara tahun 2010 hingga 2012. Kemudian, diperkirakan pada tahun 2014 jumlah penerimaan akan melebihi angka Rp 1 Milyar karena hingga Bulan Juni 2014 sudah mencapai angka hampir Rp 900 juta.

A.4. Profil Badan Penanaman Modal Kabupaten Bangka

Badan Penanaman Modal (BPM) adalah unsur penunjang tugas Bupati dalam urusan penanaman modal. BPM ini dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sesuai dengan Peraturan Bupati Bangka No 30 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Penanaman Modal Kabupaten Bangka, maka BPM mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan, membina, mengkoordinasikan, merumuskan dan menetapkan kebijakan pengembangan penanaman modal.

BPM mempunyai fungsi antara lain dalam hal:

- a. perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal
- b. pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah bidang penanaman modal
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang penanaman modal
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Kemudian kewenangan yang dimiliki oleh BPM antara lain:

- a. Menyusun dan menetapkan kebijakan pengembangan penanaman modal daerah dalam bentuk rencana umum penanaman modal daerah dan rencana strategis daerah sesuai dengan program pembangunan daerah, berkoordinasi dengan Pemerintah Provinsi
- b. Merumuskan dan menetapkan pedoman, pembinaan, dan pengawasan dalam skala daerah terhadap penyelenggaraan kebijakan dan perencanaan pengembangan penanaman modal, berkoordinasi dengan Pemerintah Provinsi
- c. Mengkoordinasikan, merumuskan, menetapkan dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal meliputi :
 1. Penyiapan usulan bidang-bidang usaha yang perlu dipertimbangkan tertutup
 2. Penyiapan usulan bidang-bidang usaha yang perlu dipertimbangkan terbuka dengan persyaratan

3. Penyiapan usulan bidang-bidang usaha yang perlu dipertimbangkan mendapat prioritas tinggi di daerah
 4. Penyusunan peta investasi daerah dan identifikasi potensi sumber daya daerah terdiri dari sumber daya alam, kelembagaan dan sumber daya manusia termasuk pengusaha mikro, kecil, menengah, koperasi, dan besar
 5. Usulan dan pemberian insentif penanaman modal di luar fasilitas fiskal dan non fiskal nasional yang menjadi kewenangan daerah
- d. Melaksanakan, mengajukan usulan materi dan memfasilitasi kerjasama dengan dunia usaha di bidang penanaman modal di tingkat daerah
 - e. Melaksanakan, mengajukan usulan materi dan memfasilitasi kerjasama internasional di bidang penanaman modal di tingkat daerah
 - f. Mengkaji, merumuskan, dan menyusun kebijakan teknis pelaksanaan pemberian bimbingan dan pembinaan promosi penanaman modal di tingkat daerah
 - g. Melaksanakan promosi penanaman modal Daerah baik di dalam negeri maupun ke luar negeri
 - h. Mengkaji, merumuskan dan menyusun materi promosi skala Daerah
 - i. Mengkaji, merumuskan dan menyusun pedoman tata cara dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu kegiatan penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan pedoman tata cara dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu kegiatan penanaman modal yang ditetapkan oleh pemerintah
 - j. Pemberian izin usaha kegiatan penanaman modal dan non perizinan yang menjadi kewenangan Daerah
 - k. Pemberian usulan persetujuan fasilitas fiskal nasional, bagi penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah
 - l. Mengkaji, merumuskan dan menyusun kebijakan teknis pengendalian pelaksanaan penanaman modal di daerah
 - m. Melaksanakan pemantauan, bimbingan, dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal, berkoordinasi dengan Pemerintah dan Pemerintah Provinsi
 - n. Mengkaji, merumuskan dan menyusun pedoman tata cara pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal skala daerah

- o. Membangun dan mengembangkan sistem informasi penanaman modal yang terintegrasi dengan sistem informasi penanaman modal Pemerintah dan Pemerintah Provinsi
- p. Mengumpulkan dan mengolah data kegiatan usaha penanaman modal dan realisasi proyek penanaman modal skala daerah
- q. Memutakhirkan data dan informasi penanaman modal daerah
- r. Membina dan mengawasi pelaksanaan di bidang sistem informasi penanaman modal
- s. Melaksanakan sosialisasi atas kebijakan dan perencanaan pengembangan, kerjasama luar negeri, promosi, pemberian pelayanan perizinan, pengendalian pelaksanaan, dan sistem informasi penanaman modal skala Daerah kepada aparat pemerintah dan dunia usaha
- t. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan penanaman modal skala daerah

Sementara itu susunan organisasi BPM terdiri dari :

- a. Kepala Badan
 - b. Sekretariat
 - c. Bidang Penyuluhan dan Promosi Investasi
 - d. Bidang Evaluasi dan Dokumentasi Investasi
 - e. Bidang Pengawasan dan Pengendalian Investasi
 - f. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan
-
- d. Bidang Evaluasi dan Dokumentasi Investasi
 - e. Bidang Pengawasan dan Pengendalian Investasi
 - f. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan

Hingga bulan Juni 2014, jumlah perusahaan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) di Kabupaten Bangka tinggal 8 perusahaan dari sebelumnya 13 perusahaan yang tersebar di 5 kecamatan. Rencana total investasi dari 5 PMDN sebesar Rp 707. 442.050.000 tetapi hingga 30 Juni 2014 baru

teralisasi Rp 508. 036.811 .821. Sedangkan 3 buah perusahaan PMA memiliki rencana investasi Rp 858. 365.602.768 dan sudah terealisasi Rp 752.307.777.955 per 30 Juni 2014. Sementara lima perusahaan yang sudah menghentikan kegiatan sebelum 30 Juni 2014 adalah PT Dersan Internasional, PT Osco Global Mandiri, PT Quality Indonesia, PT Manunggal Power, dan PT Bangka Power.

Selain 8 PMDN dan PMA tersebut, terdapat 85 perusahaan lainnya yang berinvestasi di luar PMA dan PMDN. Terdiri dari 5 Perseroan Terbatas (PT) dengan nilai investasi Rp 8.000.000.000, persekutuan komanditer (CV) sebanyak 52 perusahaan dengan nilai investasi sebanyak Rp 23.420.000.000, dan Perusahaan Perorangan (PP) sebanyak 28 usaha dengan total investasi sebesar Rp 2.681.000.000.

A. Analisis Layanan Perizinan KPT Bangka

Hasil penelitian tahun sebelumnya telah memotret kondisi layanan di KPT Bangka. Secara umum, layanan perizinan sudah baik meskipun masih ada kekurangan di beberapa aspek. Hal ini telah diantisipasi dengan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP ini berfungsi sebagai pedoman/acuan bagi petugas pelayanan perizinan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan dari SOP ini sendiri adalah untuk menciptakan komitmen terhadap apa yang dikerjakan unit kerja di instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*. Ketiadaan SOP dapat menimbulkan ketidakjelasan standar pelayanan yang berimbas pada kebingungan pemberi layanan dan penerima layanan (Ombudsman RI, 2013: 30).

Di KPT Kabupaten Bangka, sudah ada SOP dalam pemberian layanan perizinan/non perizinan. Misalnya untuk perizinan SITU berlaku SOP sebagai berikut:

Tabel 4.6
SOP untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

SIUP Perusahaan Perorangan	SIUP untuk PD, Firma dan CV
7. Permohonan pemilik	8. Permohonan direktur
8. Fotocopy SITU	9. Fotocopy KTP Direktur
9. Fotocopy KTP pemilik	10. Fotocopy akte pendirian perusahaan yang telah dilegalisir
10. Pas foto ukuran 3x 4 cm = 3 lembar	

11. Neraca perusahaan 12. Fotocopy NPWP - Waktu penyelesaian : 3 hari kerja - Tidak dikenakan biaya pengurusan izin	11. Fotocopy SITU 12. Pas foto direktur 3x 4 cm = 3 lembar 13. Fotocopy NPWP 14. Neraca perusahaan - Waktu penyelesaian : 3 hari kerja - Tidak dikenakan biaya pengurusan izin
--	---

Sumber: KPT Bangka, 2014

Untuk mengatasi keluhan masyarakat terhadap layanan perizinan di KPT Bangka, maka ada beberapa hal yang dilakukan diantaranya dengan menyebarluaskan Surat Edaran Bupati Bangka No. 188.5/1628/IX/2014 tanggal 9 Oktober 2014. Hal ini untuk merespons banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan perizinan di Kabupaten Bangka. Surat edaran yang ditujukan kepada semua kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) ini berisi larangan bagi semua PNS/CPNS dan tenaga honorer untuk menjadi perantara pengurusan perizinan dan hal-hal lainnya yang bersifat administrasi. Para Kepala SKPD diharapkan agar dapat melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap tingkah laku, sikap, atau tindakan PNS/CPNS/ tenaga honorer terkait masalah perizinan. Kepala SKPD juga diminta untuk dapat menyampaikan laporan tertulis kepada pejabat yang berwenang yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin berat jika terdapat dugaan bahwa ada PNS/CPNS/tenaga honorer di lingkungan SKPD masing-masing yang menjadi perantara pengurusan perizinan.

Langkah lain yang ditempuh untuk meningkatkan kinerja dari pegawai KPT dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah dengan memberlakukan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Bahkan menurut Kepala KPT, di lingkungan Pemkab Bangka belum ada SKPD yang memberlakukan SKP ini. Seperti terungkap dari kutipan wawancara berikut ini:

“Kami juga sudah memberlakukan SKP. Boleh dikatakan baru kami yang memberlakukan kewajiban bagi setiap pegawai untuk membuat SKP. Tetapi SKP ini belum berkaitan dengan pemberian tunjangan kinerja daerah, hanya berpengaruh terhadap penilaian DP3”

Dari penuturan tersebut dapat dianalisis bahwa telah ada upaya dari pimpinan KPT berupa komitmen peningkatan layanan. Dengan dibuatnya SKP oleh setiap pegawai maka

akan terukur target pekerjaan dan volume layanan perizinan setiap bulan atau setiap tahunnya. Seperti dikemukakan oleh Boyne, salah satu dimensi yang ikut menentukan kinerja pelayanan sebuah organisasi adalah karakteristik organisasi khususnya indikator *leadership*. Adanya kepemimpinan yang kuat dan mempunyai komitmen meningkatkan mutu layanan mengubah *culture*/budaya kerja menjadi salah satu nilai positif bagi KPT Bangka. Ditunjang dengan dimensi strategi organisasi yang menekankan pada aspek inovasi. Ketika SKPD lain belum memberlakukan SKP, KPT Bangka telah memulai terlebih dahulu. Hanya saja ke depannya perlu dipertimbangkan juga untuk mengaitkan antara SKP tersebut dengan besaran penghasilan tambahan yang diperoleh pegawai. Hal ini akan menimbulkan perubahan besar pada peningkatan kinerja pegawai yang bermuara pada peningkatan kinerja layanan terhadap masyarakat sesuai dengan konsep dari Boyne.

Untuk melihat apakah memang ada dampak peningkatan kinerja dengan pemberlakuan SOP yang baku dan pemberlakuan SKP seperti telah diuraikan di atas, maka dapat dilihat dari jumlah layanan perizinan serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Seperti telah disebutkan pada tabel 4.5, maka jumlah pemohon layanan perizinan ketika SOP mulai dibakukan pada tahun 2013 sebanyak 3.464 pemohon. Kemudian pada semester pertama tahun 2014 sudah mencapai 1.732 pemohon. Diperkirakan hingga akhir Desember 2014, jumlah pemohon perizinan akan melebihi jumlah di tahun 2013. Begitu juga dengan target penerimaan retribusi diperkirakan akan melebihi pemasukan pada tahun 2013.

Mengenai angka IKM berdasarkan survey yang dilakukan KPT kepada para pengguna jasa, terungkap data sebagai berikut ini:

Tabel 4.7
Hasil Survey IKM terhadap Kinerja KPT Bangka

Tahun	Rata-rata IKM	Kategori
2009	69,48	B (Baik)
2010	67,25	B (Baik)
2011	82,66	A (Sangat Baik)
2012	85,38	A (Sangat Baik)
2013	84,82	A (Sangat Baik)
2014 (hingga Juli 2014)	84,85	A (Sangat Baik)

Sumber: *KPT Kab. Bangka, 2014*

Dari tabel tersebut terlihat bahwa IKM selalu menunjukkan trend positif. Masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan KPT. Sementara pada hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada tahun 2013 lalu, terungkap bahwa sebagian besar dari 30 responden menyatakan puas terhadap kondisi layanan di KPT Bangka. Meskipun demikian, beberapa masukan dan saran yang dilontarkan pengguna jasa berkisar pada masalah kepastian biaya dan waktu. Beberapa kekurangan yang belum ada sebelumnya misalnya kantor kas Bank Sumsel selaku mitra Pemda, saat ini sudah ada loketnya di kantor KPT Bangka.

Kendala Layanan KPT Bangka

Beberapa kendala layanan KPT Bangka saat ini diantaranya berkaitan dengan keberadaan **Tim Teknis**. Tim ini pada tahun 2014 dibentuk sesuai dengan SK Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka No. 188.4/16.a/KPT/2014 (revisi terhadap SK sebelumnya yakni SK no.188.4/15/KPT/2014 tanggal 10 Januari 2014) tentang Susunan Nama Tim Teknis Pemeriksaan Lokasi Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bangka Tahun Anggaran 2014.

Tim teknis ini mempunyai tugas antara lain:

- 1). melaksanakan pemeriksaan teknis lapangan terhadap permohonan perizinan dari masyarakat, memberikan saran pertimbangan, melakukan analisis /kajian berikut kesimpulan serta membuat dan menandatangani berita acara hasil pemeriksaan lapangan
- 2). Bertindak dan untuk atas nama SKPD Teknis guna memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan kepada Kepala KPT Bangka
- 3). Melakukan pengkajian kembali dan rapat pembahasan lanjutan terhadap berita acara pemeriksaan lokasi, bilamana dipandang perlu untuk diselenggarakan yang pelaksanaannya dikoordinir oleh Kepala KPT Bangka.
- 4). Melaporkan secara tertulis maupun lisan terkait pemeriksaan lokasi kepada atasan langsung pada SKPD Teknis.

Tim teknis tersebut beranggotakan unsur-unsur dari KPT Bangka (5 orang), Bappeda Bangka (2 orang), Badan Lingkungan Hidup (4 orang), Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Bangka (3 orang), Dinas Pekerjaan Umum (5 orang), Disperindagkop dan UKM (2 orang), Disbudpar (2 orang), Dinas Kesehatan (2 orang), Dinas Kelautan dan Perikanan (4 orang), Dinas Pertambangan (2 orang), Dinas Kehutanan dan Perkebunan (2 orang), Dinas Pertanian dan Peternakan (2 orang), Dinas Perhubungan dan

Kominfo (2 orang), Sekretariat Daerah Bagian Administrasi Pertanahan (2 orang), dan Sekretariat Daerah Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat (2 orang).

Tim teknis ini diakui seringkali tidak efektif dikarenakan beberapa sebab. Misalnya ketidakhadiran anggota ketika akan diadakan kunjungan ke lapangan. Seperti diakui oleh Kepala KPT Bangka berikut ini:

“Kendala dari tim teknis ini adalah dalam hal personil. Diantaranya masalah komitmen. Sering anggota tim teknis tidak datang pada jadwal yang sudah ditentukan.”

Mengenai tim teknis ini, ada sedikit perbedaan dengan daerah lainnya. Misalnya dengan Kota Tangerang Selatan. Tim menjadi pegawai tetap di BP2T menempati ruangan di kantor BP2T.

Karena itulah Kepala KPT Bangka merespons positif rencana penggabungan KPT dan BPM. Dengan demikian eselon dari kepala KPT akan naik. Beberapa dampak positif akan dirasakan, misalnya prestise dari penandatanganan perizinan, aspek koordinasi lebih mudah karena eselon setara dengan pimpinan SKPD Teknis. Seperti diutarakan Kepala KPT Bangka berikut ini :

“Keuntungan dari penggabungan antara KPT dan BPM dalam satu lembaga yakni adanya kesetaraan eselon. Hal ini akan memudahkan koordinasi antara lembaga penyelenggara PTSP dengan SKPD lain. Kemudian adanya prestise ketika sebuah perizinan ditandatangani oleh Kepala Badan, bukan lagi oleh Kepala Kantor. Selain itu adalah peningkatan fungsi pengawasan. Jika sebelumnya dilakukan oleh SKPD maka akan ditangani oleh Badan selaku penyelenggara PTSP..

Apa yang dikemukakan Kepala KPT tersebut sejalan dengan pendapat Bintoro (1997). Untuk memberikan pelayanan public yang baik maka perlu mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang efektif. Hal ini bisa terjadi jika dilakukan penggabungan dua lembaga penyelenggara perizinan.

B. Peluncuran Program PATEN

Untuk meningkatkan layanan sekaligus mempermudah akses bagi masyarakat, KPT Bangka meluncurkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program yang dijalankan sejak November 2013 ini adalah inovasi Pemkab Bangka melalui KPT untuk merespons permintaan masyarakat agar rentang kendali pelayanan perizinan/nonperizinan dapat dipersempit. Selama ini masyarakat harus mendatangi kantor KPT untuk mendapatkan perizinan misalnya untuk SITU, SIUP, IMB, dan lainnya meskipun untuk skala kecil. Setelah peluncuran program PATEN, maka ada beberapa kemudahan yang diperoleh masyarakat. Berikut ini adalah daftar layanan perizinan dan non perizinan dalam PATEN.

Tabel 4.8
Ruang Lingkup Pelayanan Perizinan/Non Perizinan dalam PATEN
Sesuai Perbup Bangka No. 26 Tahun 2013

No	Jenis Layanan Perizinan/Non Perizinan
1	Izin Pertunjukan di wilayah kecamatan, meliputi : Taman rekreasi, gelanggang/kolam renang, pemandian alam, kolam pemancingan, gelanggang permainan & ketangkasan, panggung terbuka, panggung tertutup, taman tempat pertunjukan, fasilitas tirta dan rekreasi air, sarana fasilitas olahraga tertutup, gelanggang squash, arena balap, perkemahan, toko penjual/rental VCD dan DVD, bilyard
2	Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Tanda Daftar Industri skala kecil
3	IUK Salon Kecantikan skala kecil
4	Izin Mendirikan Bangunan (Permanen kelas B, Permanen ½ bata pilar dan semi permanen) s.d. 150m ²
5	Izin rumah makan /warung skala kecil
6	Izin tempat usaha pedagang kaki lima
7	Izin gangguan kegiatan usaha jasa seperti bengkel kendaraan bermotor, bengkel bubut skala kecil
8	Izin reklame skala kecil
9	Izin membuka tanah s.d. 2000 m ² (untuk perorangan)
10	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan izin tempat usaha skala kecil dengan jenis kegiatan /usaha sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan

	bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
11	Pelayanan Non perizinan, terdiri dari: Surat Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat keterangan ahli waris, surat pengantar KK dan KTP, pemberian pelayanan santunan kematian

Dari tabel tersebut terlihat bahwa sudah cukup banyak layanan perizinan yang dilimpahkan ke kecamatan. Hal ini akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang prima. Paradigma harus diubah, bukan lagi masyarakat yang mendekati ke sentra pelayanan publik tetapi sebaliknya. Sentra pelayanan publik yang harus mendekati diri ke masyarakat. Terutama mereka para pengusaha skala kecil. Mereka akan enggan untuk mengurus perizinan sebab mereka beranggapan bahwa usaha mereka adalah skala kecil atau usaha rumah tangga yang tidak perlu mengurus izin hingga ke kantor KPT. Masalah waktu, biaya, dan bayangan prosedur yang rumit menjadi halangan bagi pengusaha kecil. Meskipun demikian, ada pengecualian bagi beberapa jenis usaha skala kecil yang tidak dikenakan retribusi perizinan.

Tabel 4.10
Daftar Jenis Usaha Skala Kecil bebas Retribusi Perizinan

No	Jenis Layanan	Standar Waktu Penyelesaian
1	Izin pertunjukan	3 hari
2	Tanda daftar perusahaan dan TDI usaha mikro	3 hari
3	IUK Salon kecantikan skala kecil	3 hari
4	IUK restoran dan rumah makan (warung tenda, usaha catering)	10 hari
5	Izin tempat usaha PKL	3 hari
6	Surat Izin reklame skala kecil	3 hari
7	Izin membuka tanah s.d. 20000 m ² (perorangan)	3 hari
8	SIUP dan SITU tempat usaha mikro	3 hari

Keputusan Pemkab Bangka (melalui Perbup no 25/2013 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati kepada Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN di Kabupaten Bangka) untuk mendelegasikan beberapa kewenangan pelayanan perizinan kepada kecamatan melalui PATEN, sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Boyne

(2010) bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dan menyesuaikan dengan regulasi yang ada (Peraturan Menteri Dalam Negeri no. 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), maka sebuah organisasi perlu mengubah strategi layanannya. Hal ini dilakukan dengan cara inovasi dan kemitraan (*partnership*). Hal tersebut ditempuh oleh Bupati melalui KPT Bangka dengan cara membuat kebijakan PATEN. Kemudian mitra yang dilibatkan adalah pihak kecamatan sebagai salah satu pihak yang terdekat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Bangka.

Hambatan PATEN

Hasil temuan di lapangan memperlihatkan bahwa masih ada beberapa kelemahan. Seperti diutarakan oleh Kasie PATEN Kecamatan Sungailiat selaku informan, kelemahan yang masih ada misalnya ruang pelayanan yang masih belum memadai. Ruangan tersebut masih disekat dengan pelayanan untuk e-KTP. Kendala lainnya adalah penomoran atau pemberian nomor seri untuk blangko perizinan yang diberikan dari KPT Bangka.

“Penomoran agak rumit. Sedangkan pelatihan secara resmi bagi operator PATEN tidak ada. Operator kami inisiatif belajar ke KPT. Begitu juga rapat evaluasi PATEN hingga saat ini belum ada. Pelaporan masih dilakukan secara manual per 6 bulan ke KPT....

Adanya program PATEN sebenarnya merupakan upaya penyederhaan perizinan di bidang usaha untuk meningkatkan pelayanan publik seperti dikemukakan Bintoro (1997). Jika mengacu kepada konsep yang dikemukakan oleh Boyne (2010), maka kelemahan program PATEN seperti diutarakan informan, menunjukkan adanya kelemahan di aspek perencanaan dalam melaksanakan sebuah inovasi. Seharusnya dilaksanakan perencanaan yang matang misalnya pelatihan operator, penyiapan ruangan pelayanan PATEN yang memadai, aplikasi online ke KPT, sebelum diluncurkannya PATEN secara resmi. Program PATEN juga ternyata tidak efektif di semua kecamatan. Menurut Kepala KPT Bangka, tingkat perizinan yang dilayani cukup baik hanya ada di 3 kecamatan (Merawang, Sungailiat, dan Belinyu). Sementara di 5 kecamatan lainnya yang merupakan wilayah pertanian/perkebunan skala besar mengurus perizinan langsung ke KPT. Untuk wilayah

Kecamatan Sungailiat sendiri, jumlah layanan perizinan hingga November 2014 terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Jumlah Layanan PATEN di Kecamatan Sungailiat Desember 2013-November 2014

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	SIUP	71
2	Tanda daftar Perusahaan	77
3	Tanda Daftar Industri	6

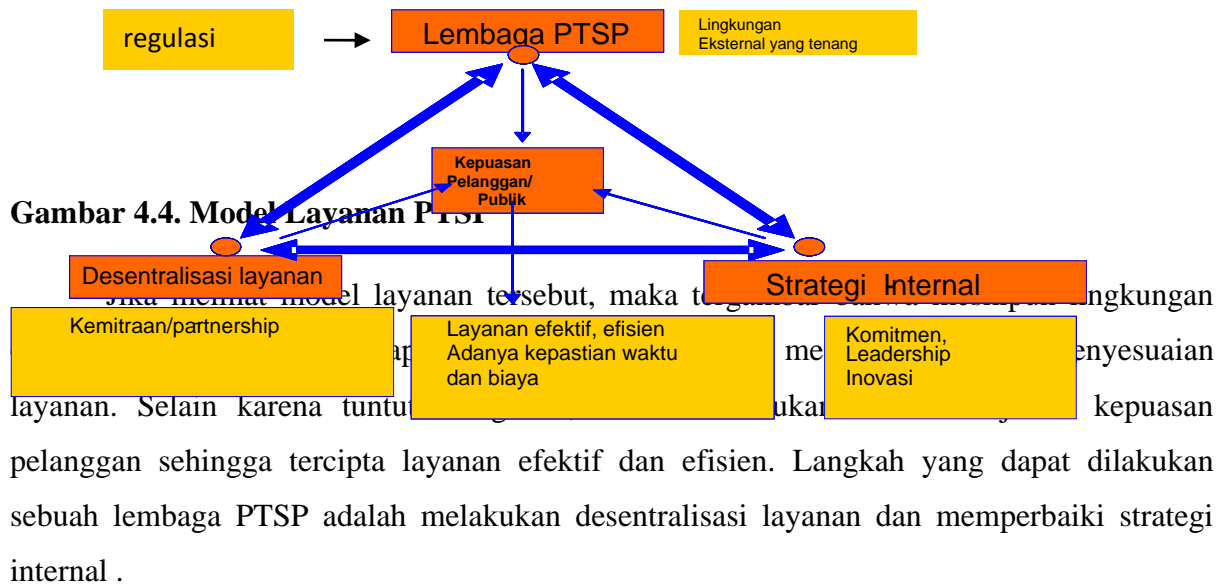
Sumber : *Seksi PATEN Kec. Sungailiat, 2014*

B. Analisis Kelembagaan PTSP

Secara kelembagaan, masih terpisahnya PTSP Bidang perizinan dan PTSP Bidang Penanaman Modal menimbulkan permasalahan. Misalnya terkait dengan regulasi (peraturan presiden) tahun 2014 yang mengharuskan Kepala PTSP adalah eselon II. Sementara Kepala KPT Bangka merupakan eselon III. Hal ini menimbulkan efek terkait koordinasi antara lembaga PTSP dengan SKPD teknis. Selain aspek layanan, masih terpisahnya kelembagaan PTSP tersebut menyebabkan KPT Bangka sulit untuk menjadi pemenang dalam Lomba Penyelenggara PTSP terbaik yang dilakukan BKPM. Prestasi tahun 2013 KPT Bangka hanya masuk dalam nominasi 10 terbaik. Dengan adanya penggabungan KPT dan BPMD, diharapkan layanan kepada masyarakat akan lebih efektif.

Model Layanan PTSP

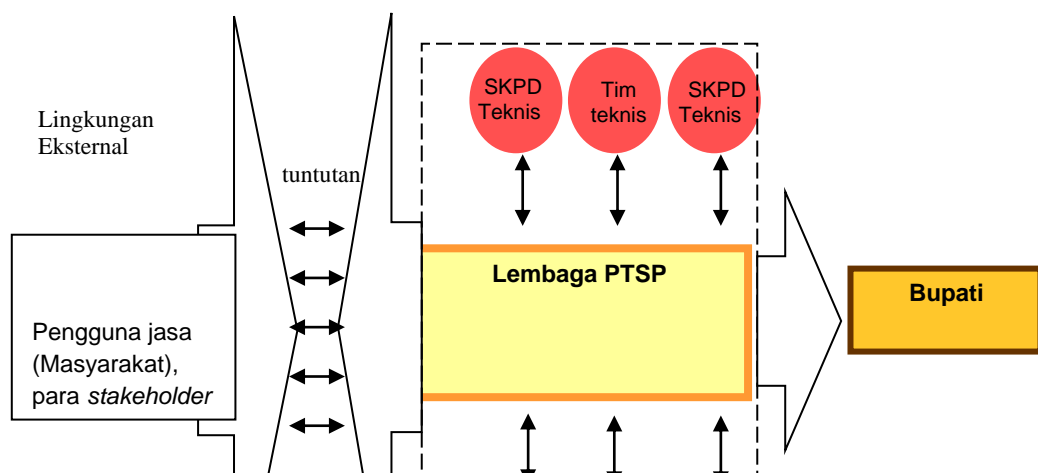
Dari berbagai paparan sebelumnya, maka peneliti mengajukan model layanan PTSP yang dapat diterapkan di Kabupaten Bangka saat ini dan ke depannya.



Model Kelembagaan

Secara kelembagaan, model yang dapat diajukan untuk sebuah lembaga PTSP adalah sebagai berikut:

Model Kelembagaan penyelenggara PTSP



Koordinasi

respons

Fungsi

Gambar 4.5. Model Kelembagaan Penyelenggara PTSP

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari penjelasan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Layanan perizinan di KPT Bangka masih terkendala beberapa hal misalnya masih terpisahnya dua lembaga PTSP (KPT dan BPM), masalah tim teknis.
2. Perbaikan para pemberi layanan terus secara kontinyu dilaksanakan sejak tahun-tahun sebelumnya dengan cara survey IKM secara rutin, menerapkan SOP, menerapkan SKP untuk mengukur pencapaian target kinerja pegawai KPT.
3. Upaya inovasi sudah dilakukan diantaranya dengan program PATEN. Meskipun demikian masih ada beberapa kendala dalam penerapan PATEN tersebut.
4. Model layanan dan Model Kelembagaan yang diajukan untuk diterapkan di lembaga PTSP Bangka dapat juga diterapkan secara makro untuk lembaga PTSP lainnya.

B. SARAN

1. Perlu segera diwujudkannya penggabungan antara KPT Bangka dan BPM agar tercipta kondisi layanan yang lebih maksimal untuk meningkatkan investasi di Kab. Bangka
2. Koordinasi antara lembaga PTSP dengan SKPD lainnya hingga tingkat kecamatan perlu lebih ditingkatkan.
3. Evaluasi terhadap program PATEN perlu dilakukan secara reguler
4. Survey IKM perlu dilakukan pihak luar agar lebih akurat tingkat reliabilitasnya.
5. Penerapan SKP perlu diarahkan ke besaran tunjangan pegawai sehingga akan lebih memacu pegawai untuk berkinerja maksimal. Ini artinya ada penerapan konsep *reward and punishment* secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

Batinggi, A. dan Badu Ahmad. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka

Bowman, James. S. (2010). *Achieving Competencies in Public Services*. The Profesional Edge, Second Edition, Armonk NY: M.E. Sharpe

- Boyne, G., Asworth R., and Tom E. (2010) . *Public Service Improvement: Theories and Evidence* . New York: Oxford Universty Press
- Creswell, J.W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (edisi ketiga terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Daft, L. Richard. (2009). *Organization Theory and Design (tenth edition)*. Ohio USA: South-Western Cengage Learning.
- Kriswantoro , dan Sugi Rahayu (2012). *Strategi Reformasi Birokrasi Sektor Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, e-Journal* Adinegara UNY, Vol I No. 1 tahun 2012
- Muallidin, I. (2009). *Kebijakan Reorganisasi Perizinan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Jurnal Studi Pemerintahan*, Vol.2 No.2 Agustus 2011. Yogyakarta: FISIP UMY
- Nurmandi, A. (2010). *Proses Manajemen Pengetahuan Bagi Inovasi Pelayanan Bagi Inovasi Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta. Jurnal Studi Pemerintahan* Vol. 1 No.1 Agustus 2010.
- Pertiwi, DP. (2012). *Analisis Terhadap Pelaksanaan Kewenangan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Bidang Penanaman Modal dalam Rangka Peningkatan Penanaman Modal di Kota Bandung . Jurnal* Fakultas Hukum Universitas Padjajaran.
- Prasojo, E., Teguh K., dan Defny Holidin. (2007). *Reformasi dan Inovasi Birokrasi*. Jakarta: Yappika
- Purwanto, Agus Joko. (2009). *Teori Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka
- Saptaraharja. (2013). *Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lokasi. Jurnal Transparansi* vol. V no 1 Maret 2013. Jakarta: Prodi Pascasarjana Ilmu Administrasi & LPPM STIAMI
- Silalahi, Ulber. (2011). *Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru, Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)* vol. 11 No 2. Juli 2011. Pekanbaru: Magister Ilmu Administrasi UNRI
- Tjokroamidjojo, Bintoro. (1997). *Manajemen Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung

Peraturan Perundangan

Permendagri no 24 tahun 2006 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Perpres no 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal

Peraturan Kepala BKPM no 6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal

PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Peraturan Kepala BKPM No 12 tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal).

Internet

<http://bpt.sragenkab.go.id/berita/2012/04april/bptberubah.html>

<http://cgi.fisipol.ugm.ac.id>

http://ptsp.bkpm.go.id/index.php/content/status_kab

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

Foto pelaksanaan penelitian



front office KPT Bangka



wawancara dengan Kasie PATEN Kec. Sungailiat



Operator layanan PATEN di Kec. Sungailiat



gedung KPT Bangka

LAMPIRAN 2. Instrumen Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA DINAS/BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

(STUDI KASUS DI PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA)

IDENTITAS INFORMAN

NAMA :
JENIS KELAMIN :
PEKERJAAN :
PENDIDIKAN :

I. PENJELASAN

- 1) Mohon jawaban diberikan sesuai keadaan yang sebenarnya
- 2) Jawaban Bapak/Ibu akan Kami jamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian ini, kami ucapkan terima kasih.

II. DAFTAR PERTANYAAN

A. Dimensi Struktur

1. Bagaimana status organisasi ini dalam hal pemberian layanan perizinan?
2. Apa dasar hukum pembentukan organisasi ini dalam hal pemberian layanan perizinan ?
3. Apa saja kewenangan organisasi dalam hal pemberian layanan perizinan ?

B. Dimensi Operasional

1. Apa strategi pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan?
2. Bagaimana prosedur operasional standar yang diterapkan dalam memberikan layanan perizinan?
3. Bagaimana mekanisme pembayaran dalam pengurusan perizinan?

C. Dimensi Volume Penerbitan Izin

1. berapa jumlah izin yang diterbitkan dalam satu bulan dibandingkan dengan jumlah pengajuan yang masuk?

2. berapa jumlah izin yang diterbitkan dalam satu tahun jika dibandingkan dengan total pengajuan yang masuk?

D. Dimensi Persepsi Pengguna Layanan

1. Bagaimana upaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang layanan perizinan yang diberikan?
2. Apakah ada keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya informasi yang ada?
3. Apa saja keluhan secara umum yang disampaikan masyarakat terkait layanan perizinan yang diberikan?
4. Apa kendala yang dihadapi pegawai dalam merespons keluhan masyarakat terkait perizinan ini?

E. Dimensi Proses Perizinan

1. Bagaimana masalah biaya yang ditetapkan dalam mengurus perizinan?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus satu perizinan?
3. Untuk persyaratan pengurusan perizinan apakah tidak memberatkan masyarakat, misalnya syarat pengurusan perizinan apa ?

Terima Kasih

Peneliti

Lampiran 3. Biodata Ketua dan Anggota

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP, M.AP
2	Jenis Kelamin	Laki- Laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP	19770711 200604 1 002
5	NIDN	0011077709
6	Tempat dan Tgl Lahir	Pangkalpinang, 11 Juli 1977
7	Email	yulitirta@ut.ac.id
8	No Telp	081384701745
9	Alamat Kantor	Jl Cabe Raya, Pamulang Tangsel
10	No Telp	7490941 ext 1907

11	Mata kuliah yang diampu	1. Perencanaan Kota
		2. Administrasi Perkantoran
		3. Perilaku Organisasi
		4. Usahan-usaha Milik Negara dan Daerah

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Gadjah Mada	Universitas Terbuka
Bidang Ilmu	Ilmu Hubungan Internasional	Ilmu Administrasi Publik
Tahun Masuk-Lulus	1995-2001	2003-2005
Judul Skripsi/tesis	Terorisme sebagai Alat Perjuangan dalam Politik (Kasus di Irlandia Utara)	Hubungan antara Pengembangan Wilayah dengan Pelayanan Publik
Nama Pembimbing	Syamsu Rizal Panggabean	Zainul Ittihad Amien dan Udin S.W

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2010	<i>Gaya dan Peran Kepemimpinan dalam E-Bussiness (Kasus GramediaShop Jakarta)</i>	UT	20
2	2011	Kebijakan Perencanaan Kota yang Partisipatif dan Komunikatif (Studi Kasus di Kota Pangkalpinang)	UT	20
	2011	Koordinasi Tugas Pembantuan di Kab. Bangka	UT	20
4	2012	Analisis Pelayanan Publik Bidang Perizinan (Studi Kasus di Kota Tangerang Selatan)	UT	20
5	2012	Pengembangan Model Buku Materi Pokok Administrasi Keuangan melalui Evaluasi Formatif	UT	30
6	2013	Pengembangan Model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (penelitian pendahuluan)	Hibah Bersaing Dikti	68

D. Pengalaman Pengabdian kepada Masyarakat dalam 5 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2010	Program Bantuan Sosial Bidang Pengelolaan Sampah di Kelurahan Pondok Cabe Udik dan Pondok Cabe Ilir	UT	
2	2011	Penyuluhan dan Pembuatan Lubang Resapan Biopori di Kelurahan Pondok Cabe Ilir pada tanggal	UT	
3	2009	Penyuluh pada Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat FISIP-UT di Kecamatan Cinangka Kab. Serang	UT	
4	2011	kegiatan Abdimas FISIP UT di Cipanas Bogor,	UT	
5	2012	Pengelolaan Keuangan Kelurahan di Tangsel	Ut	
6	2013	Bansos UT (pendampingan pengolahan makanan berbasis susu sapi di Kab Bogor)	UT	

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 tahun Terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Vol/No/Tahun
1	Optimizing Public Service Through e-government	Journal Social Politics Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	No 2 Tahun 2012
2	Kebijakan Partisipatif dan Komunikatif	Jurnal Kebijakan Publik Universitas Riau	No 2 Tahun 2012
3	Kesenjangan dalam pelayanan publik	Jurnal Administrasi Pembangunan FISIP UNRI	Vol 1 NO 2 Maret 2013

F. pemakalah Seminar Ilmiah dalam 5 tahun terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan tempat
1	Seminar Nasional FISIP UT	Citizen Journalism dan Implikasinya bagi kualitas pelayanan publik	UT, 2010
2	Simnas ASIAN	Ketidapatutan (Perilaku Fraud) pada SANKRI	Yogyakarta, 2011
3	Seminar IAPA	Etika, Estetika, dan Logika dalam Kebijakan Publik yang Populis	Malang, 2012
4	Seminar Nasional FISIP UT	Implementasi Pancasila Perencanaan Kota dalam MDGs	UT, 2012
4	Semnas Dies FISIP Unsoed	Menakar Efektivitas <i>e-Procurement</i> untuk Mewujudkan <i>Good Governance</i>	Purwokerto, 2012
5	SIMNAS ASIAN	<i>Zero Growth</i> dan Moratorium Rekrutmen PNS Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi	Solo, 2012
6	ICONPO	<i>Policy Trap for Public Organization in Making Public Policy</i>	Korea University, Mei 2012
7	International Conference PSPA	<i>Public Services in Indonesia: Between Realities and Expectations</i>	University of Makati, Filipina, Oktober 2013

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan hibah bersaing.

Tangerang Selatan, 25 Februari 2014

Pengusul

(Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP, M.AP)

2) Biodata Anggota Peneliti

Identitas Diri

Nama : Drs. ENCENG M.Si
Bidang Keahlian : Administrasi Pemerintahan Daerah
Jabatan : Lektor Kepala
Unti Kerja : FISIP-UT
Alamat Surat : Jl Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
Telepon : 7490941 Ext. 1907
e-mail : enceng@mail.ut.ac.id

Riwayat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Institusi	Tahun
S1 Administrasi Negara	UT	1991
S2 Administrasi Pemda	STPDN	2003

Karya ilmiah

Bentuk	Judul	Tahun
Thesis	Analisis Efektivitas Organisasi Puskesmas Situ Kec. Sumedang Utara Kab. Sumedang	2003
Penelitian	Perkembangan Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia Periode 1903 – 2002	2004
	Analisis Penerimaan Pajak Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo	2007
	Reorganisasi Lembaga Perangkat Daerah Pemda Kota Bandung Menurut PP No 41 Tahun 2007	2008
	Upaya Pemungutan PBB Guna Meningkatkan Penerimaan Pajak (Studi Kasus di Kab. Purworejo)	2008
	Kajian Sistem Manajemen Kearsipan	

	di UT	
Makalah	Perubahan Penyelenggaraan Pemda sebagai Implikasi UU No.22 Tahun 1999	Juni 2004
	Hubungan Keuangan Pusat- daerah dalam Otonomi Luas	Juni 2004
	Revisi UU No.22 Tahun 1999 dalam Konteks Perubahan Sosial	Juli 2004
	Upaya- Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah	Agustus 2004
	Penataan Hubungan Kerja Eksekutif- Legislatif Daerah	September 2004
	Mengukur dan Menilai Kinerja Organisasi Pemda (Pendekatan dan Kemungkinan Penerapannya)	Maret 2005
	Reinventing Manajemen Pemda Menuju Pemerintahan yang baik	Juni 2005
	Pilkada Secara Langsung : Upaya mewujudkan Good Governance	April 2006
	Mengukur Kemampuan Daerah dalam Melaksanakan Otonomi Daerah	Maret 2007
	Kebijakan Pengisian Jabatan Sekdes dari PNS : Permasalahan dan Solusinya	Juni 2007
	<i>Just In Time</i> dan Kemungkinan Penerapannya pada Sektor Publik	Maret 2008
	Memilih dan Memilah Pemimpin	Juli 2005
	Urgensi <i>Electronic Government</i>	Agustus 2006
	Kontroversi Netralitas PNS dalam Pilkada	Maret 2006
	Hubungan Kemandirian Belajar dan Hasil Belajar pada Pendidikan Jarak Jauh	September 2006
	Kajian terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Pemda	Mei 2008

	Kab/Kota	
Artikel	Meningkatkan Aparatur Pemerintah Daerah dalam Mewujudkan Good Governance	Juni 2008
Buku	Kepemimpinan	2004
	Sistem Pemerintahan Daerah	2005
	Administrasi Kepegawaian	2005
	Hubungan Pusat Daerah	2007
	Pengantar Ilmu Administrasi	2007
	Pajak Bumi Bangunan	2007
	Etika Bisnis Pajak	2007