

PUBLIKASI ILMIAH

Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya

Oleh :

**RUDY ASTANTO,SH
A.2021141084**

Prof. Dr. H. Kamarullah,SH.,M.Hum
196402061988101001

Priyo Saptomo,SH.,M.Hum
196705011993301002

Abstrak

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 2 tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian agenda reformasi pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Kondisi ideal ini didasarkan pada pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya yang meliputi partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, peduli dan *stakeholder*, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas.

Dalam rangka meningkatkan kinerja Pemerintah daerah Kabupaten Kubu Raya di bidang pelayanan perizinan dan non perijinan maka dibentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) dengan struktur organisasi, tugas pokok, fungsi dan tata kerja mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 89 Tahun 2009 Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Sehingga perlu dianalisa implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan segi praktis, penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan pemahaman kepada instansi terkait sebagai upaya mengoptimalkan pelayanan publik bidang perizinan di Kabupaten Kubu Raya sehingga dapat dijadikan sumbang saran dan pendapat berbagai pihak dalam menentukan langkah-langkah dan kebijakan lebih lanjut

Kata kunci: Pelayanan Publik, Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu, Kabupaten Kubu Raya

Abstract

Public services are becoming a very important thing for us trace its development in line with the enactment of Law No. 2 of 2015 on Regional Government and Law No. 33 of 2004 on the balance between the Local Government Finance and the Central Government. Applicability of these rules will result in the interaction between local officials and the public becomes more intensive. This coupled with the strong growing demands for democratization and recognition of human rights which gave birth to the demands on the quality of service management, which is characterized by good governance. Good governance as part of the reform agenda is basically an ideal condition that is expected to materialize in every aspect of government interact in society. The ideal condition is based on an understanding of the underlying principles that include public participation, the supremacy of law, transparency, caring and stakeholders, berorientas on consensus, equality, effectiveness and efficiency, and accountability.

In order to improve the performance of local government Kubu Raya in the field of licensing services and non-licensing shall be established a Board of Investment and Integrated Services (BPMPT) Regional Regulation No. 14 of 2009 on the Organizational Structure of the regional (SOPD) with the organizational structure, main tasks, functions and working procedures referring to the decree No. 89 of 2009 Organizational Structure, Basic Tasks, Function and Administration of Board of Investment and Integrated Services Kubu Raya.

So it is necessary to analyze the implementation of the principles of good governance in improving the performance of public service organizations in the Board of Investment and Integrated Services Kubu Raya. Based on practical terms, this research is expected to provide information and understanding to relevant agencies in an effort to optimize public services in the field of licensing Kubu Raya so that it can be used as a brainstorming and opinions of various parties in determining the measures and further policy.

Keywords: Public Service, Board of Investment and Integrated Services, Kubu Raya

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 2 tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian agenda reformasi pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Kondisi ideal ini didasarkan pada pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya yang meliputi partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, peduli dan *stakeholder*, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas.

Peran pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah, kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku. Optimalisasi pelayanan publik sebagai bagian dari agenda reformasi bukanlah pekerjaan mudah untuk dilakukan seperti halnya membalikkan telapak tangan. Hal ini mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Dengan peran sebagai penyedia pelayanan masyarakat, birokrasi wajib memberikan pelayanan yang adil dan maksimal. Konteks pelayanan yang dibangun dalam pelaksanaan otonomi daerah dilakukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan, ketepatan, efisiensi. Intinya mengubah pola pelayanan pada masa orde baru menjadi pelayanan yang lebih profesional.¹

Dua masalah utama yang menghambat pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya adalah jumlah biaya penyelesaian izin yang wajib diurus, yang jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan prioritas lain, dan tingginya tingkat korupsi dalam lingkup birokrasi pemerintah dan ketidakefisienan estimasi waktu pengurusan bagi pelaku usaha. Tingginya biaya pengurusan izin usaha di Indonesia membuat pelaku usaha khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) harus berhitung apakah manfaat yang didapat bisa lebih besar dari waktu dan biaya yang dikeluarkan selama proses pengurusannya.² Di samping itu, kendala infrastruktur organisasi yang belum mendukung pola pelayanan publik yang diharapkan. Hal ini terbukti dengan belum terbangunnya kaidah-kaidah atau prosedur-prosedur baku pelayanan yang memihak publik serta standar kualitas minimal yang semestinya diketahui publik selaku konsumen di samping rincian tugas-tugas organisasi pelayanan publik secara komplit. Akibatnya, pada satu pihak penyedia pelayanan dapat bertindak semaunya tanpa merasa bersalah (*guilty feeling*) kepada masyarakat. Melihat kompleksitas masalah dan implikasinya terhadap pengembangan praktik *good governance*, maka pemberian prioritas pada pembenahan

¹ Paimin Napitupulu, . *Menakar Urgensi Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Alumni 2006 hal 130

² Prandiki Eka Pratama. 2010. *Peranan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP)*. <http://prandiki.blogspot.com/2010/12/peranan-kantor-pelayananterpadu-satu.html>. [Tanggal Akses 03 Nopember 2015]

kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik menjadi langkah awal yang sangat strategis. Kinerja birokrasi dipilih sebagai langkah awal karena selama ini para pejabat birokrasi lebih menempatkan diri sebagai penguasa yang membutuhkan pelayanan daripada menjadi pelayan warga dan masyarakat sehingga menyebabkan pengembangan orientasi dan tradisi pelayanan kepada warga dalam orientasi pemerintah selalu mengalami kesulitan.

Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) sebagai organisasi pelayanan publik yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Artinya, pembentukan organisasi ini diharapkan dapat memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum. Oleh karena itu, inovasi pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Paradigma baru dalam konsep penyelenggaraan pemerintah di daerah telah memberikan ruang gerak sekaligus sebagai *discretionary of power* (keleluasaan kewenangan) daerah otonom untuk menjalankan fungsi-fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kepentingan rakyat. Pelayanan publik bidang pelayanan perizinan dan non perizinan bersifat *tangible impact* (berdampak nyata) terhadap kemajuan daerah, terutama dalam menciptakan peluang iklim dunia usaha yang berpengaruh langsung terhadap peningkatan perekonomian di daerah. Oleh karena dampak nyata yang ditimbulkan tersebut maka sektor pelayanan publik bidang pelayanan perijinan dan non perijinan lebih cepat jika dituangkan dalam rumusan kebijakan daerah baik dengan merumuskan struktur kelembagaannya ataupun dalam proses dan mekanisme pelayanannya.

Dalam rangka meningkatkan kinerja Pemerintah daerah Kabupaten Kuburaya di bidang pelayanan perizinan dan non perijinan maka dibentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) dengan struktur organisasi, tugas pokok, fungsi dan tata kerja mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 89 Tahun 2009 Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Kebijakan Daerah tersebut merupakan upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kubu Raya untuk melembagakan pelayanan terpadu satu pintu menjadi salah satu perangkat Daerah Otonom berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal dan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Surat Mendagri Nomor 500/3490/Bangda perihal Percepatan Pembentukan dan Pelimpahan Kewenangan Proses Perizinan Kepada Penyelenggara PTSP. Salah satu lembaga teknis Daerah BPMPT mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan, tugas pokok Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yaitu ; “Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan daerah dibidang penanaman modal”.

Guna melaksanakan salah satu tugas pokok dan fungsinya di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan telah dikeluarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 22 Tahun 2010 tanggal 19 Februari 2010 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Kubu Raya dan Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 15 Tahun 2010 tanggal 20 Januari 2010 tentang Tim Pembina dan Tim Teknis Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Dalam rangka pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* sebagai bagian dari agenda reformasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di suatu daerah, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan pelayanan publik ini kedalam penelitian ini, yang berjudul **IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA**

ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KUBU RAYA

B. Rumusan Masalah

Beritik tolak dari uraian latar belakang tersebut, masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya?
2. Apa saja perizinan yang dikelola oleh Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya?
3. Bagaimana prosedur kerja yang telah diterapkan oleh Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dalam mendukung prinsip *good governance*?

II. Pembahasan

A. Kabupaten Kubu Raya

Kabupaten Kubu Raya adalah kabupaten termuda di Provinsi Kalimantan Barat. Kabupaten ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Pontianak. Kabupaten Kubu Raya telah resmi berdiri dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat pada tanggal 10 Agustus 2007.³ Secara historis, sebelum ditetapkan menjadi Daerah Tingkat II Pontianak, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II se-Kalimantan, Wilayah Kabupaten Pontianak merupakan 3 (tiga) Daerah Pemerintahan Administratif Swapraja, yaitu : Swapraja Mempawah dengan Ibukota Mempawah, Swapraja Landak Ibukotanya Ngabang, Swapraja Kubu dengan Ibukotanya Kubu.

Terdiri dari sembilan kecamatan yaitu Kecamatan Kubu, Kecamatan Sungai Raya, Kecamatan Rasau Jaya, Kecamatan terentang, Kecamatan Batu Ampar, Kecamatan Sungai Ambawang, Kecamatan Kuala Mandor-B, Kecamatan Sungai Kakap dan Kecamatan Telok Pa'kedai. Kabupaten Kubu Raya mempunyai batas-batas wilayah:

- Utara : Kecamatan Siantan Kabupaten Pontianak, Kota Pontianak, Kecamatan Sebangki dan Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak
- Selatan : Kecamatan Seponti, Kecamatan Teluk Batang dan Kecamatan Pulau Maya Karimata Kabupaten Kayong Utara
- Timur : Kecamatan Tayan Hilir Kabupaten Sanggau dan Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang
- Barat : Laut Natuna

Kabupaten Kubu Raya merupakan bagian dari Kabupaten Pontianak, yang terletak dibagian Selatan pada 108°35'-109°58'BT dan 0°44'LU 1°01'LS, dan merupakan Wilayah Pantai. Dari sisi administrasi Kabupaten Kubu Raya terdiri dari 9 kecamatan, 101 desa dan 370 dusun, dengan luas keseluruhan 6.985,20 Km², dengan rincian sebagai berikut :⁴

1. Kecamatan Batu Ampar terdiri dari 14 desa, 50 dusun dan luas Wilayah 2.002 Km²
2. Kecamatan Terentang terdiri dari 9 desa, 24 dusun dan luas wilayah 786,40 Km².
3. Kecamatan Kubu terdiri dari 18 desa, 65 dusun dan luas wilayah 1.211,60 Km².
4. Kecamatan Teluk Pakedai terdiri dari 14 desa, 46 dusun dan luas wilayah 291.90 Km².

³ http://pontianak.bpk.go.id/?page_id=487

⁴ https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Kubu_Raya

5. Kecamatan Sungai Kakap terdiri dari 12 desa, 48 dusun dan luas wilayah 453.13 Km².
6. Kecamatan Rasau Jaya terdiri dari 5 desa, 21 dusun dan luas wilayah 11.07 Km².
7. Kecamatan Sungai Raya terdiri dari 12 desa, 47 dusun dan luas wilayah 929.30 Km²
8. Kecamatan Sungai Ambawang terdiri dari 12 desa, 48 dusun dan luas wilayah 726.10 Km².
9. Kecamatan Kuala Mandor B terdiri dari 5 desa, 21 dusun dan luas wilayah 473.00 Km².

Kondisi sarana dan prasarana Kabupaten Kubu Raya masih relatif tertinggal mengingat sebagian besar terdiri dari wilayah pantai dan perairan, kecuali Kecamatan Sungai Raya yang berada dekat dengan Ibukota Propinsi Kalimantan Barat. Panjang jalan raya yang menghubungkan kecamatan-kecamatan di Kabupaten ini baru mencapai 1.181 Km². Jarak rata-rata dari masing-masing Ibukota kecamatan ke Ibukota kabupaten adalah sekitar 15 Km, kecuali Kecamatan Batu Ampar, Kubu dan kecamatan Terentang berjarak cukup jauh, karena belum tersedia sarana prasarana darat yang memadai. Dari Ibukota Kecamatan Batu Ampar ke Ibukota Kabupaten hanya bisa ditempuh melalui jalan air. Untuk menunjang perekonomian masyarakat terdapat 8 unit Bank, 143 Unit Lembaga Keuangan Bukan Bank, 21 unit pertokoan, 13 unit pasar, dan 9 unit kantor pos yang tersebar di 9 kecamatan. Selain itu terdapat 6 unit hotel, 65 unit restoran/rumah makan, serta 6 lokasi objek wisata alam dan objek wisata bersejarah. Jumlah fasilitas kesehatan dan tenaga medis di wilayah Kabupaten Kubu Raya dari waktu ke waktu semakin sangat diperlukan keberadaannya, terlebih-lebih dengan komposisi penduduk yang terbilang cukup besar yang berbasis pada sektor pedesaan, dimana tingkat pemahaman penduduk akan pentingnya kebersihan lingkungan sanitasi relatif cukup rendah. Berdasarkan hasil pendataan dilapangan bahwa jumlah fasilitas kesehatan pada Kabupaten Kubu Raya berjumlah 18 buah, sedangkan untuk tenaga medis yang tersedia berjumlah 139 orang.

Untuk mendukung pembangunan disektor pendidikan, di Kabupaten Kubu Raya telah tersedia 398 unit Sekolah Dasar / Madrasah Ibtidaiyah, 94 unit Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama / Madrasah Tsanawiyah, dan 36 Sekolah Lanjutan Tingkat Atas / Madrasah Aliyah baik swasta maupun negeri, namun belum terdapat Perguruan Tinggi. Ketersediaan sarana dan prasarana antara lain dapat ditunjukkan rasio gedung yang ada terhadap kebutuhan minimal gedung pemerintahan serta lahan yang tersedia terhadap kebutuhan minimal untuk sarana/prasarana pemerintahan. Jumlah gedung yang tersedia 150 buah sedangkan kebutuhan minimal gedung sebanyak 186 buah, Luas keseluruhan lahan saat ini yang tersedia pada Kabupaten Kubu Raya adalah 323 Ha, sedangkan luas lahan yang dibutuhkan adalah 423 Ha. Sebagian besar penduduk Kabupaten Kubu Raya bekerja disektor pertanian, perkebunan, perikanan, peternakan, dan industri dengan jumlah sekitar 178.228 orang dan 3.146 orang bekerja sebagai PNS. Menurut data statistik tahun 2006, potensi perekonomian di Kabupaten Kubu Raya antara lain : Padi dengan luas panen 40.323 Ha dan jumlah produksi 132.419 ton, plawija dengan jumlah produksi terdiri dari jagung 1.468 ton/Ha, Kacang Kedelai 709 ton/Ha, Ubi Kayu 7.996 ton/Ha, Ubi Jalar 5.055 ton/Ha, Kacang Tanah 6.667 ton/Ha, Kacang Hijau 0.437 ton/Ha.

Dari hasil perkebunan : Produksi Kelapa dalam 29.964 ton dengan luas lahan 34.040 ha, Kelapa Hiprida 3.358 ton dengan luas lahan 7.590 ha, Karet 11.791 ton dengan luas lahan 30.441 ha, Kopi 1.006 ton dengan luas lahan 6.170 ha, lada 32 ton dengan luas lahan 290 ha, kakao 80 ton dengan luas lahan 534 ha, pinang 634 ton dengan luas lahan 551 ha, serta kelapa sawit dengan luas lahan 18.041 ha, produksinya sebesar 49.245 ton. Produksi peternakan antara lain sapi 185.600 kg, kerbau 3.030 kg, babi 33.640 kg, Ayam buras 1.026,02 tok, Ayam ras pedaging 2.039,36 ton, dan itik 15.81 ton. Produksi perikanan terdiri atas ikan laut 10.753.8 ton dengan nilai produksi Rp 77.052.359.000,00. dan ikan perairan umum sebesar 255.5 ton

dengan nilai produksi Rp 3.283.681.800,00,-Potensi pertambangan dan bahan galian di Kabupaten Kubu Raya antara lain : Produksi Pasir 480.074.55 M3, Tanah Uruk 40.199.40 M3 dan produksi Batu sebanyak 10.347.09 M3 serta bahan tambang lainnya seperti Batu Granit, Pasir Sungai, Gambut, Andesit, dan Gas Metan.

Potensi Daerah merupakan cerminan tersedianya sumber daya yang dapat dimanfaatkan dan memberikan sumbangan terhadap penerimaan daerah dan kesejahteraan masyarakat. Kegiatan perdagangan di wilayah calon Kabupaten Kubu Raya menunjukkan perkembangan yang pesat. Hal tersebut ditandai adanya kegiatan industri pengolahan kayu yang terdapat disebagian wilayah calon tersebut. Adanya kegiatan industri pengolahan kayu, mendorong timbulnya pusat-pusat perdagangan, yang berimplikasi kepada pemenuhan berbagai macam kebutuhan masyarakat diantaranya tersedianya pasar dengan berbagai ragam barang kebutuhan. Potensi Daerah Kabupaten Kubu Raya yang sedang dan akan dikembangkan antara lain dibidang infrastruktur yaitu peningkatan jalan Trans Kalimantan (Kecamatan Sungai Ambawang, Tayan), pembangunan jalan, perluasan Bandara Supadio, pembangunan Jalan Lingkar supadio.

Dibidang perekonomian antara lain pengembangan sentra tanaman padi, jagung dan tebu melalui program "KUAT" (Kawasan Usaha Agribisnis Terpadu) dalam mendukung kawasan transmigrasi mandiri (KTM), Pengembangan Kawasan Transmigrasi mandiri atau kota terpadu mandiri (KTM) Rasu Jaya dan Terentang, Rasau Jaya Komplek: 30.000 Ha (Jagung). Kakap Komplek: 16.000 Ha (Padi). Sungai Raya Komplek: 20 Ha (Jagung). Pabrik Karet (Kecamatan Sungai Ambawang) Pengembangan Desa Mandiri Pangan (Kecamatan Terentang), Peremajaan Kelapa, Peremajaan Sagu, Penanaman Pisang, Peningkatan Produksi perkebunan Kelapa Sawit, Rehabilitasi Hutan Rakyat dan Reboisasi. Pengembangan budi Daya ikan air tawar di Kecamatan Sungai Raya, Terentang, Rasau Jaya, Kubu , Teluk Pakedai, Sungai Ambawang dan Kecamatan Kuala Mandor B. Dibidang perikanan dan kelautan antara lain pengembangan budi daya ikan payau (Kerapu, udang, udang Venamme dan Windu) di Kecamatan Batu Ampar, Teluk Pakedai dan Kecamatan Sungai Kakap. Pengembangan tambak rakyat di Kecamatan Sungai Kakap, Teluk Pakedai, Kubu dan Kecamatan Batu Ampar; penguatan armada tangkap dan teknologi; peningkatan sarana prasarana TPI dan PPI; penataan pumukima nelayan; pengembangn sumber daya perikanan dan kelembagaan (SPDN untuk nelayan, kedai pesisir, Pondok Wisata Bahari dan penguatan moda; serta pemberdayaan masyarakat pulau-pulau kecil. Dibidang kesehatan dan pendidikan antara lain peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat, peningkatan pelayanan fasilitas Puskesmas, puskesmas membantu dan polindes (Puskesmas kecamatan Kubu dan Kecamatan Sungai Kakap) penambahan tenaga medis dan para medis, penambahan jumlah tenaga pendidikan, rehabilitas/pembangunan sekolah dasar, SLTP dan SMU; serta perbaikan / pengadaan sarana belajar (Perpustakaan, media pembelajran, Lab Bahasa/IPA/Matematika/alat peraga dan lain-lain). Promosi dan pengembangan wisata bahari (Mangrove) di Kecamatan Teluk Pakedai, Sungai Kakap, Kubu dan Kecamatan Batu Ampar.

B. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya

Penyakit birokrasi memang lebih menjangkit di banyak pemerintah daerah. Lambannya pelayanan pada masyarakat khususnya dalam hal perijinan dan prosedur yang bertele-tele tentu saja menciptakan mutu pelayanan yang buruk. Akibatnya, masyarakat dan kalangan usaha enggan untuk mengurus perijinan, terutama ijin usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini berimbas pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, dan kalangan dunia usaha/investor akan ragu melakukan investasi. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan menciptakan iklim investasi yang kondusif agar menarik minat kalangan investor, baik dalam negeri maupun luar negeri, untuk menanamkan modalnya

di Kabupaten Kubu Raya. Upaya menciptakan iklim yang kondusif itu dilakukan dengan meningkatkan pelayanan publik kepada para pelaku usaha dan calon investor. Dalam rangka perbaikan iklim usaha tersebut, pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 yang merupakan instruksi agar segera dilakukan berbagai tindakan yang dibutuhkan untuk mendorong investasi. Salah satu tindakan yang dianggap perlu oleh Instruksi Presiden ini adalah penyederhanaan birokrasi perizinan. Menindak lanjuti Instruksi Presiden tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Ide dasar Peraturan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam suatu sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Hal ini diperkuat dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tersebut kemudian Pemerintahan Kabupaten Kubu Raya menanggapi dengan menerbitkan peraturan Bupati nomor 1 tahun 2008 tentang Kantor Pelayanan Terpadu. Latar belakang pembentukan kantor ini adalah:

1. Kebijakan pemerintah Republik Indonesia untuk mewujudkan *good government* dan *clean government* bagi aparat pemerintah.
2. Adanya komitmen Walikota/Wakil Walikota untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik.
3. Upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun Moto, Visi dan Misi Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai berikut:

Motto : “CEMPAKA” yang merupakan akronim dari Cepat, Mudah, Pasti, Aman dan Terbuka

Visi : “Terwujudnya Pelayanan Profesional Untuk Peningkatan Penanaman Modal”

- Misi :
1. Meningkatkan kualitas, kinerja dan profesionalisme sumber daya manusia dalam peningkatan penanaman modal dan pelayanan terpadu;
 2. Meningkatkan citra aparat pemerintah dalam peningkatan penanaman modal /investasi daerah dan pelayanan terpadu;
 3. Meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

B.1. Legitimasi Hukum Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya

Setiap penyelenggaraan pemerintah tentu memiliki pedoman yang menjadi acuan para implementator untuk melaksanakannya, sehingga berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Peraturan-peraturan yang mengatur mengenai pelayanan perizinan ini apabila dilihat dari segi isinya menurut para informan telah menjelaskan dengan rinci bagaimana prosedur pelayanan perizinan tersebut. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh salah satu informan kunci Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya yang menyatakan bahwa tentu aturan hukum, ada peraturan-peraturan yang mengatur tentang Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya dan proses perizinannya yaitu.⁵

⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah KKR nomor 14 tahun 2009 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) Kabupaten Kubu Raya;
4. Perbub KKR no. 89 tahun 2009 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya
5. Perbub KKR no. 22 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non perizinan di Kabupaten Kubu Raya;
6. Kepbup KKR No. 252 tahun 2010 tentang Tim Pengendalian Penanaman Modal Kabupaten Kubu Raya
7. Kepbup KKR No. 189 tahun 2011 tentang Pelimpahan Perizinan dan non perizinan kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya
8. Kepbup KKR no. 280 tahun 2011 tentang Tim Pembina dan Tim Teknis Perizinan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dibentuk berdasarkan aturan hukum dimana semua penyelenggaraan perizinan diatur dalam peraturan daerah (perda) yang telah disahkan oleh DPRD. Berdasarkan Keputusan Bupati KKR Nomor 16 tahun 2010 terdapat 14 jenis perizinan dan non perizinan yang dikelola oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya diantaranya :

1. Izin UUG/HO
2. Izin Pengelolaan Limbah Cair
3. Izin Limbah B3
4. Izin Reklame
5. SITU (dibekukan)
6. SIUP
7. IUI
8. Izin Perluasan
9. TDP
10. TDG
11. TDI
12. IMB
13. IUJK
14. Izin Prinsip

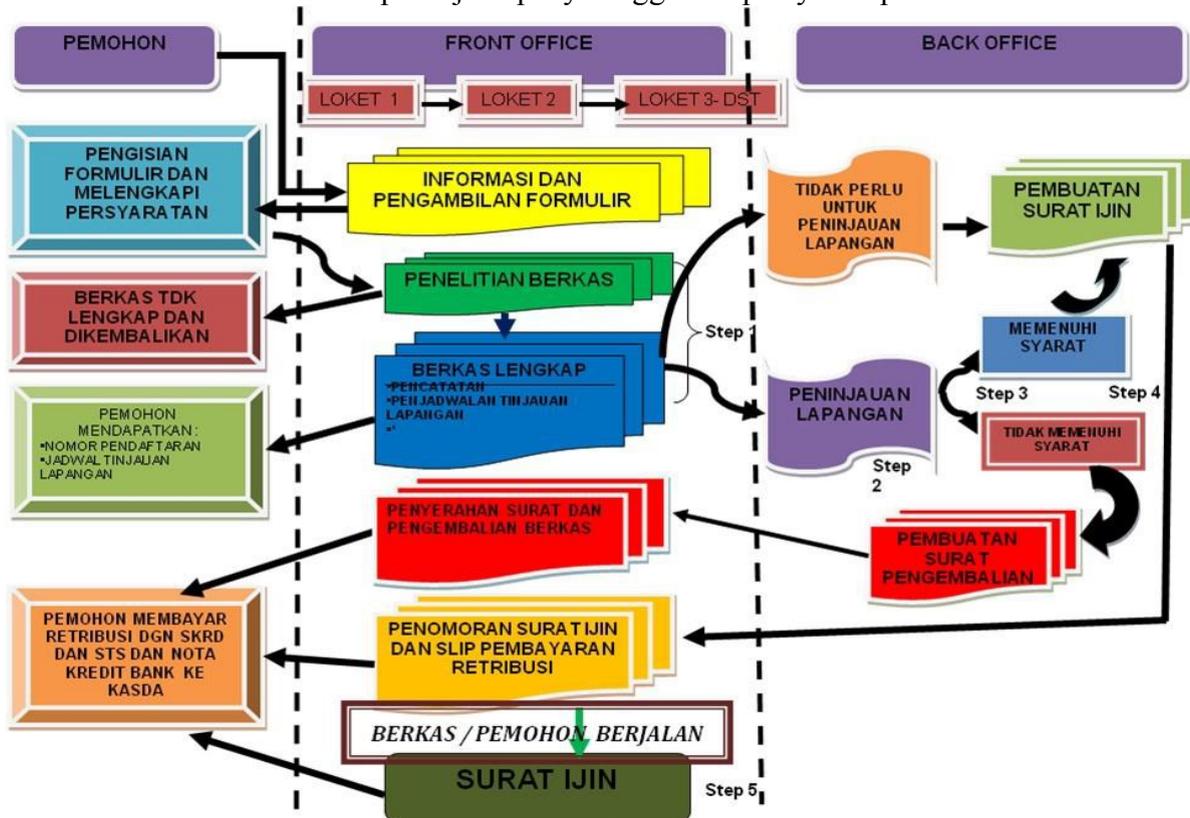
Selanjutnya dalam Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 189 tahun 2011 ada 77 jenis perizinan dan non perizinan yang dikelola oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dimana 19 jenis ada biaya (retribusi/pajak) sesuai perda dan 58 jenis tanpa biaya (*free cost*) berikut bidangnya:

1. Bidang perdagangan dan Industri (5 jenis)
2. Bidang Kesehatan (19 Jenis)
3. Bidang Bangunan dan Konstruksi (2 Jenis)
4. Bidang Reklame (1 Jenis)
5. Bidang Perikanan dan Kelautan (6 Jenis)
6. Bidang Pendidikan (4 Jenis)
7. Bidang Lingkungan Hidup (3 Jenis)
8. Bidang Pertanian dan Peternakan (5 Jenis)

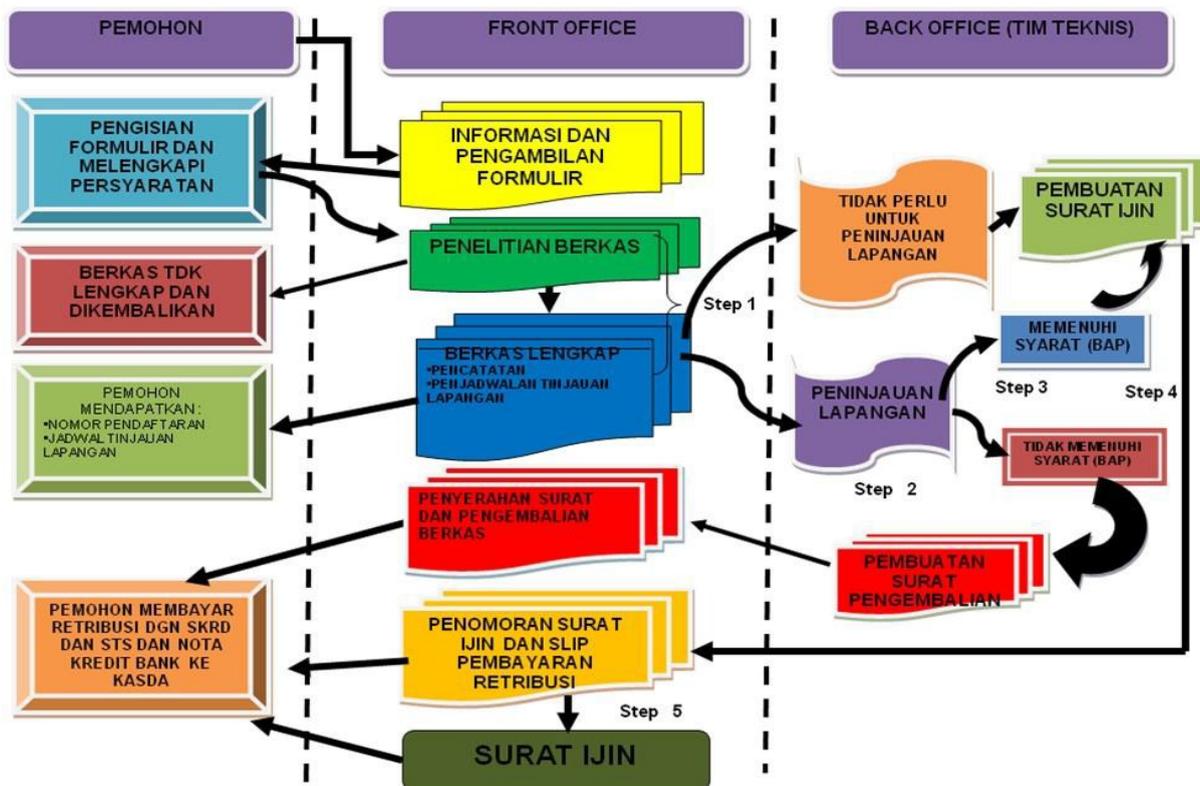
9. Bidang Kominfo (18 Jenis)
10. Bidang Perhubungan (7Jenis)
11. Bidang informasi dan Pengaduan (2 jenis)
12. Bidang penanaman modal (5 Jenis)

B.2 Prosedur Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya

Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan perizinan yang diselenggarakan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya disusunlah satu aturan baku tentang standarisasi prosedur pelayanan publik atau *Standard Operating Procedure (SOP)*. Sasaran lain disusunnya SOP ini adalah untuk memberikan pedoman yang jelas kepada pelaku pelayanan sampai sejauh mana bentuk konkrit yang dapat mereka lakukan untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.



Gambar 1 : Mekanisme Pelayanan Paralel

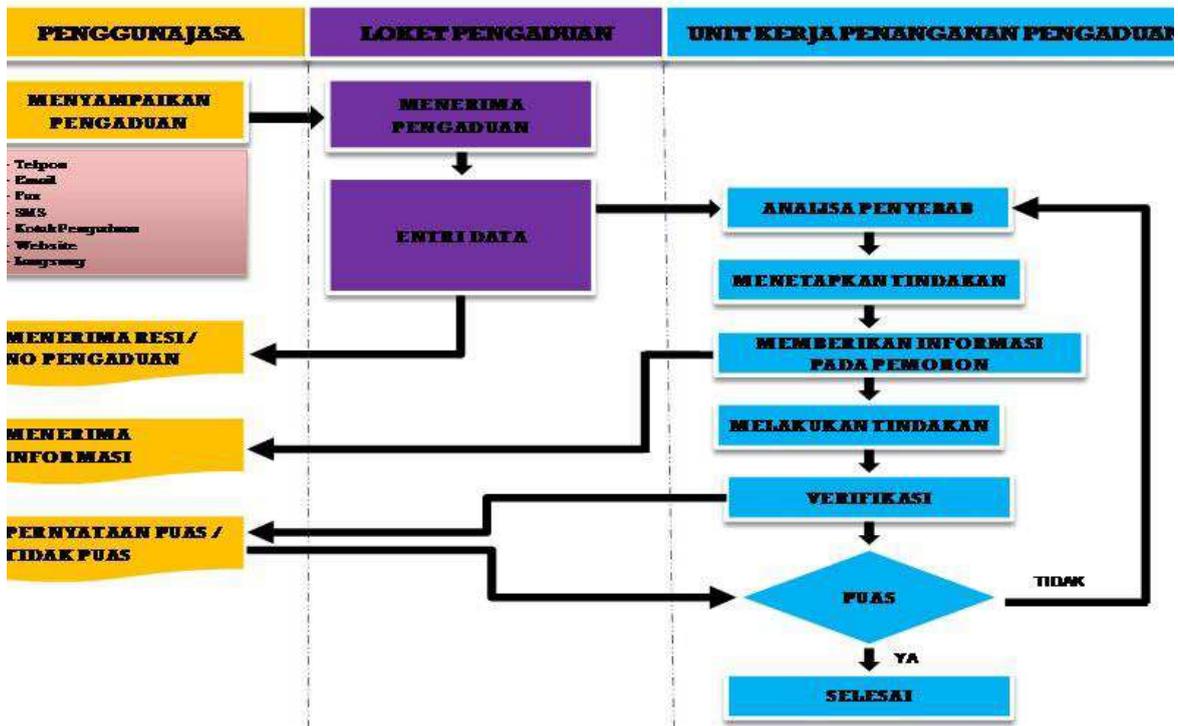


Gambar 2. Mekanisme Pelayanan Non Paralel

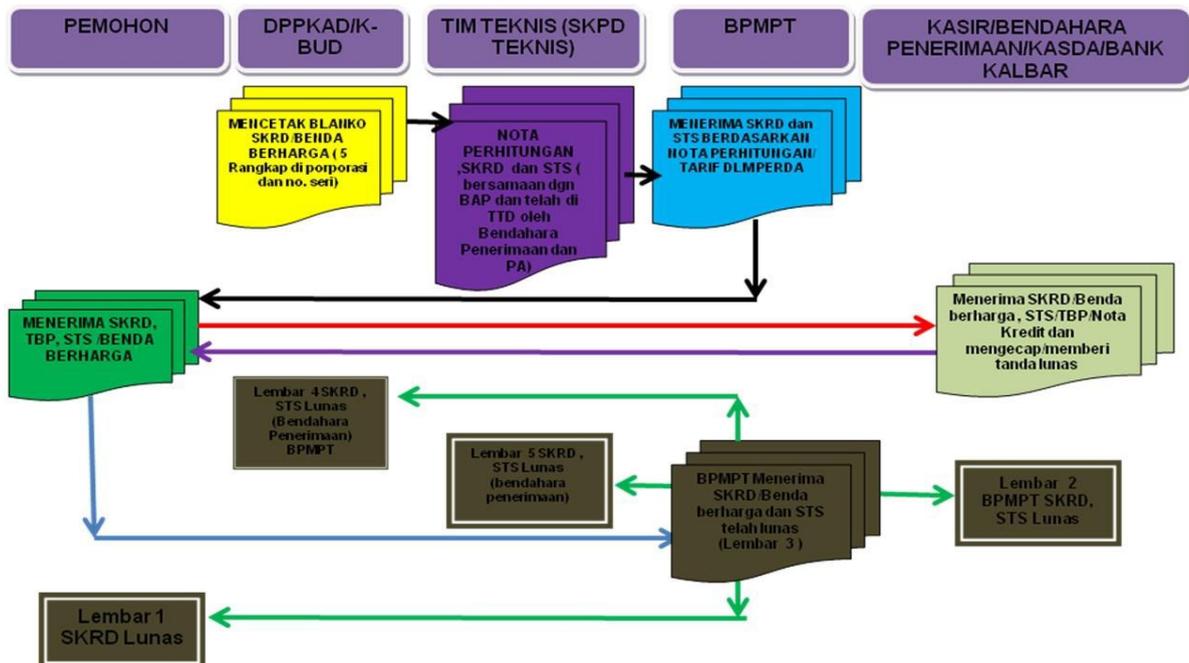
Strandarisasi prosedur pelayanan publik atau *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebuah instruksi yang tertulis untuk dijadikan pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien guna menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses penyelesaian oleh aparatur yang dapat mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

SOP adalah suatu pedoman yang didalamnya menyangkut dasar hukum, waktu penyelesaian, persyaratan, standar biaya, dan masa berlaku suatu izin. Pedoman ini diperlukan untuk memberikan suatu standar pelayanan yang optimal kepada masyarakat.⁶

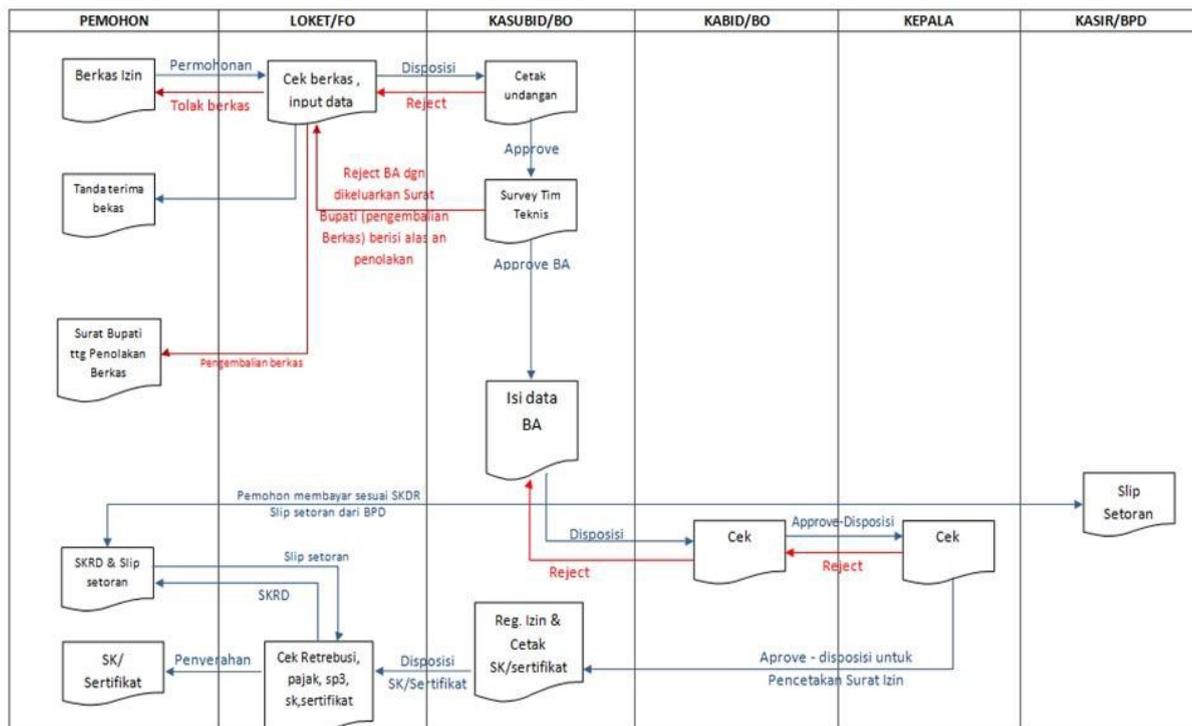
⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya



Gambar 3. Mekanisme Pengaduan (Max 10 Hari Kerja)



Gambar 4. Mekanisme Pelayanan Pembayaran Retribusi



Gambar 5. Mekanisme pelayanan One Stop Service System (Simyandu)

B.3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penetapan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Segala persyaratan yang bersifat duplikasi harus dihilangkan dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Untuk mengetahui mengenai kejelasan prosedur atau tata cara umum baik teknis atau administratif pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya, maka berikut adalah hasil wawancara dengan informan kunci. Setiap masyarakat yang datang mengajukan permohonan izin, dan mereka belum mengetahui prosedur atau persyaratan-persyaratannya, maka staf bidang pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya akan menjelaskan bagaimana tata cara mengajukan permohonan, persyaratan-persyaratannya apa saja yang harus dilengkapi, biaya, maupun waktu penyelesaiannya.⁷

Berdasarkan observasi langsung yang penulis lakukan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya terdapat papan informasi yang memuat mekanisme pelayanan izin, alur prosedur pelayanan, struktur organisasi, visi, misi, serta moto Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya serta beberapa informasi tambahan berupa papan informasi yang menginformasikan ketentuan kedisiplinan pegawai negeri sipil sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil. Formulir pendaftaran serta media informasi berupa brosur dan stiker juga dapat diperoleh di loket pelayanan dan disediakan untuk masyarakat. Papan informasi diletakkan dekat loket pelayanan dengan ditulis secara jelas sehingga setiap masyarakat yang

⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

dating dapat melihat persyaratan-persyaratan serta lamanya waktu yang diperlukan untuk mengurus suatu perizinan.

B.4. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Transparansi mengenai biaya dilakukan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan atau bank yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Untuk memperoleh gambaran mengenai biaya pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya, maka berikut hasil wawancara dengan informan.

Transparansi dalam pelayanan perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya dilakukan diantaranya melalui pencetakan besaran retribusi yang dibayarkan pada sertifikat izin yang ditertibkan sehingga pemohon mengetahui jumlah yang dibayarkan adalah sama dengan jumlah yang tertera pada sertifikat izin.⁸ Dalam hal menetapkan besarnya jumlah retribusi yang harus dibayar oleh masyarakat, lebih lanjut Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya menjelaskan: “Besarnya jumlah retribusi yang harus dibayar oleh masyarakat yang mengurus perizinan didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya. Peraturan Daerah tersebut telah mengatur besarnya jumlah retribusi yang harus dibayar sesuai dengan indikator penilaian yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut.”⁹ Dalam hal penerbitan surat ketetapan retribusi izin, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya juga memberikan informasi sehubungan dengan hal tersebut. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya akan menerbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) sebagai surat keterangan penagihan yang akan disampaikan kepada pengusaha, lalu setelah pengusaha atau masyarakat yang mengurus perizinan membayar retribusi tersebut, maka pihak kantor akan menerbitkan Surat Setoran Retribusi Daerah (SSRD) sebagai tanda lunas pembayaran atas retribusi tersebut.¹⁰

⁸ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

¹⁰ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAERAH

| NO | NAMA JENIS PERIZINAN / NON PERIZINAN | DASAR HUKUM | PERSYARATAN | PROSEDUR | LAMA PROSES | BIAYA (Rp.) | PENANDA-TANGANAN |
|----|--------------------------------------|--|--|--|------------------------|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | IZIN UNDANG-UNDANG GANGGUAN/HO | 1. Undang-undang Gangguan (Hinder Ordonantie Staatblat) Tahun 1926 Nomor 226 yang telah diubah dan ditambah dengan dengan Staatblat Tahun 1940 Nomor 450; 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1999 tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan; 4. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan Bagi Perusahaan Industri; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Pontianak Nomor 15 Tahun 1995 tentang Izin Undang-undang Gangguan; 6. Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 17 Tahun 2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Pontianak Nomor 15 Tahun 1995 tentang Izin Undang-undang Gangguan; | Permohonan Baru : Persyaratan yang harus dilengkapi : 1. Formulir Permohonan; 2. Foto copy surat izin lokasi (bagi usaha yang diwajibkan memiliki Izin Lokasi); 3. Foto Copy KTP; 4. Foto copy NPWP; 5. Foto copy Akta Pendirian bagi perusahaan yang berstatus badan hukum/ badan usaha atau foto copy Anggaran Dasar yang sudah disahkan bagi Koperasi); 6. Foto copy tanda pelunasan PBB Tahun terakhir sesuai dengan tempat peruntukan tanah/ penggunaan sebagai lahan untuk perusahaan tersebut; 7. Foto copy kepemilikan atas tanah atau bukti perolehan tanah/foto copy IMB/keterangan bangunan tempat usaha (perjanjian sewa menyewa kontrak pinjaman atau sertifikat dan sejenisnya); 8. Rancangan tata letak instalasi, mesin/ peralatan dan perlengkapan bangunan yang telah disetujui oleh pimpinan perusahaan pemohon atau yang dikuasakan; 9. Persetujuan lingkungan dan/atau tetangga atau masyarakat yang berdekatan; 10. Bagan alir proses produksi dilengkapi dengan daftar bahan baku atau penunjang dan bagan alir pengolahan limbah (untuk usaha/kegiatan Industri); | 1. Pengambilan formulir permohonan di loket 2; 2. Pengajuan berkas permohonan di loket 5; 3. Berkas permohonan yang dinyatakan lengkap dapat diterima kemudian dilakukan pencatatan; 4. Jika berkas lengkap kepada pemohon dibenarkan nomor pendaftaran, jika berkas tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon; 5. Petugas Teknis (Badan Lingkungan Hidup, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dan Pemerintah Kecamatan) mengadakan pemeriksaan lapangan untuk menentukan memenuhi syarat atau tidaknya usaha/kegiatan untuk dikeluarkan izin dan dibuatkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) yang diketahui atasan langsung petugas teknis; 6. Berdasarkan BAP Penilaian Teknis usaha/ kegiatan jika disetujui maka diproses perizinannya, jika tidak disetujui maka disiapkan surat pengembalian dokumen, namun jika permasalahan masih dapat diselesaikan maka dikeluarkan surat Kepala PPTSP kepada pemohon untuk menyelesaikan permasalahan. 7. Pemohon diberikan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)/Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)/Surat Tanda Setoran (STS)/Tanda Bukti Pembayaran (TBP) sebagai media pembayaran ke Kas Daerah pada Rekening 100.1000.311 melalui Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat yang berada di BPMPT; | Maksimal 12 hari kerja | Tarif Lingkungan x Luas Tempat Usaha x Indeks Gangguan x Indeks Lokasi (Sesuai Perbup Nomor 17 Tahun 2008) | Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Masa berlaku selama usaha/ kegiatan masih dijalankan dan setiap 3 tahun wajib didaftar ulang. |

Gambar .5. Contoh Rincian Biaya Pelayanan

B.5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus mendahulukan pemohon yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani atau diselesaikan apabila persyaratannya lengkap, hal ini sesuai dengan azas *First In First Out* (FIFO). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan dan terlebih harus dapat ditunjukkan kepada masyarakat sebagai bukti pelayanan pelayanan publik yang maksimal. Pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya diupayakan dapat diselesaikan tepat waktu. Apabila berkas persyaratan telah lengkap, maka izin yang diurus dapat diselesaikan maksimal dalam waktu 3 hari. Namun, apabila berkas telah lengkap dan Kepala Badan sedang berada di ruangan, maka izin dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari saja bila memang tidak memerlukan peninjauan lapangan.¹¹ Hal senada juga diungkapkan oleh masyarakat yang mengurus perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya. Pelayanan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya lebih efisien dan cepat dalam hal penyelesaian. Kita tidak perlu

¹¹ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

menunggu lama, dalam tempo 3 hari, izin sudah bisa kita ambil, bahkan kadang-kadang kalau Bapak Kepala Kantor sedang ada di ruangan, izin bisa diambil hari itu juga.¹² Pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya telah memberikan pelayanan yang jelas serta waktu penyelesaian izin yang tidak terlalu lama.¹³ Prosedur yang jelas dan waktu penyelesaian yang bisa ditunggu memudahkan kami untuk mengurus perizinan.¹⁴ Melihat pernyataan dari beberapa informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya telah menerapkan prinsip transparansi mengenai waktu penyelesaian pelayanan perizinan. Bahkan, pelayanan perizinan dapat diselesaikan lebih awal dari waktu yang telah ditetapkan untuk perizinan tertentu yang tidak memerlukan peninjauan lapangan.

B.6. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan prosedur, persyaratan biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas dilakukan melalui, antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (situs internet, radio), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat. Hal ini seperti yang dikemukakan Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya yang menyatakan bahwa: Kami telah melakukan sosialisasi perizinan pada tahun 2013 ke 9 kecamatan yang ada di Kabupaten Kubu Raya. Sosialisasi tersebut telah kami laksanakan sebanyak 2 kali. Dalam sosialisasi tersebut, kami menjelaskan kepada masyarakat mengenai izin yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya serta cara menghitung retribusi, sehingga harapan kita agar seluruh pelaku usaha dan masyarakat tahu berapa jumlah retribusi yang harus mereka bayarkan.¹⁵

Lebih lanjut, Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya menambahkan: Dalam mensosialisasikan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya pada masyarakat, kami menggunakan beberapa media yang kami anggap dapat menginformasikan masyarakat secara luas, seperti:

1. Pertemuan-pertemuan (sosialisasi) di 9 kecamatan yang mengundang masyarakat, kelompok-kelompok usaha, serta pihak-pihak terkait.
2. Media cetak seperti penyebaran brosur, pemasangan spanduk di beberapa titik lokasi yang dianggap strategis serta pembagian sticker kepada masyarakat.”

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya telah menggunakan berbagai media yang dianggap mampu menjangkau masyarakat secara luas guna mensosialisasikan pelayanan perizinan yang dikelola oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

B.7. Sumber Daya Manusia Aparatur

Sumber daya manusia (aparatur) yang dimiliki oleh suatu instansi pelayanan publik, yang dalam hal ini Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya merupakan sumber daya yang sangat menentukan dan berpengaruh besar terhadap

¹² Hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan, Bapak Junaidi

¹³ Hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan, Saudara Iskandar

¹⁴ Hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan, Bapak Darwis

¹⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

peningkatan kinerja pelayanan publik. Sumber daya manusia menjadi aset yang paling penting untuk sebuah organisasi dimana para staf/pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian serta mempunyai komitmen terhadap program organisasi, dengan kata lain pegawai yang berkualitas. Menurut pegawai/staf Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu memiliki kemampuan dan keahlian untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Pegawai yang bertugas di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sebanyak 30 orang telah memiliki kualifikasi keahlian yang memadai. Hal ini mengingat bahwa 16% komposisi pegawai yang ditugaskan di sini telah memiliki tingkat pendidikan Sarjana Strata-2 (S2), 56% komposisi pegawai yang ditugaskan di sini telah memiliki tingkat pendidikan Sarjana Strata-1 (S1) dan 26% komposisi pegawai yang ditugaskan di sini telah memiliki tingkat pendidikan Diploma III (DIII).¹⁶

Lebih lanjut Kepala Seksi Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya menambahkan: Pada dasarnya, pegawai/staf yang ditempatkan di bidang yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, yang dalam hal ini bidang pelayanan, telah mempunyai pemahaman yang baik mengenai izin yang kita kelola. Pegawai/staf bidang pelayanan dikategorikan dua bagian yaitu *Front Office Staff and Back Office Staff*. *Front Office Staff* adalah pegawai yang ditempatkan di bagian loket pelayanan yang bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengurus izin, sedangkan *Back Office Staff* adalah pegawai yang bertugas mengelola dan melaksanakan permohonan perizinan tersebut.¹⁷ Untuk meningkatkan kompetensi serta pengetahuan teknis para pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya, maka telah diadakan pula beberapa studi banding ke daerah-daerah lain di Indonesia. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya.

Tabel 1
SUMBER DAYA MANUSIA

| Jabatan | Jumlah | Tingkat Pendidikan | | | |
|--------------|-----------|--------------------|----------|-----------|----------|
| | | SLTA | D3 | S1 | S2 |
| Pimpinan | 5 | - | - | 3 | 2 |
| Front Office | 2 | - | 1 | 1 | - |
| Help Desk | 1 | - | 1 | 1 | - |
| Spipise | 3 | - | - | 3 | - |
| Back Office | 11 | - | 2 | 6 | 3 |
| Tata Usaha | 8 | 1 | 4 | 3 | - |
| Total | 30 | 1 | 8 | 17 | 5 |

¹⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

¹⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Kubu Raya

III. Penutup

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* (legalitas hukum, transparansi, kesederhanaan proses dan kemampuan sumber daya aparatur) dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. Legalitas hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan sebagai pedoman bagi seluruh staf/pegawai Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.
 - b. Kesederhanaan proses dalam memberikan suatu kemudahan bagi masyarakat untuk melaksanakan alur administrasi dalam permohonan perizinan.
 - c. Transparan baik mengenai kejelasan biaya, kejelasan waktu penyelesaian, maupun persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus suatu perizinan
 - d. Sumber daya aparatur yang telah mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan masyarakat serta menanggapi pertanyaan dan keluhan seputar perizinan oleh masyarakat sehingga proses pelayanan perizinan dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya
2. Adapun perizinan yang dikelola oleh Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, sesuai dengan kewenangan dan dasar hukum yang melandasinya. Berdasarkan Keputusan Bupati KKR Nomor 16 tahun 2010 terdapat 14 jenis perizinan dan non perizinan yang dikelola oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya diantaranya :
 - a. Izin UUG/HO
 - b. Izin Pengelolaan Limbah Cair
 - c. Izin Limbah B3
 - d. Izin Reklame
 - e. SITU (dibekukan)
 - f. SIUP
 - g. IUI
 - h. Izin Perluasan
 - i. TDP
 - j. TDG
 - k. TDI
 - l. IMB
 - m. IUJK
 - n. Izin Prinsip

Selanjutnya dalam Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 189 tahun 2011 ada 77 jenis perizinan dan non perizinan yang dikelola oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dimana 19 jenis ada biaya (retribusi/pajak) sesuai perda dan 58 jenis tanpa biaya (*free cost*) berikut bidangnya:

- a. Bidang perdagangan dan Industri (5 jenis)
- b. Bidang Kesehatan (19 Jenis)
- c. Bidang Bangunan dan Konstruksi (2 Jenis)
- d. Bidang Reklame (1 Jenis)

- e. Bidang Perikanan dan Kelautan (6 Jenis)
 - f. Bidang Pendidikan (4 Jenis)
 - g. Bidang Lingkungan Hidup (3 Jenis)
 - h. Bidang Pertanian dan Peternakan (5 Jenis)
 - i. Bidang Kominfo (18 Jenis)
 - j. Bidang Perhubungan (7Jenis)
 - k. Bidang informasi dan Pengaduan (2 jenis)
 - l. Bidang penanaman modal (5 Jenis)
3. Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan perizinan yang diselenggarakan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, disusunlah suatu aturan baku tentang Standarisasi Prosedur Pelayanan Publik atau *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai sebuah instruksi yang tertulis untuk dijadikan pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien serta memberikan pedoman yang jelas kepada pelaku pelayanan sampai sejauh mana bentuk konkrit yang dapat mereka lakukan untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Saran

1. Unsur Pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat perlu dipertahankan dan tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan, khususnya unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Lingkungan
2. Unsur Prosedur dan Unsur Waktu Pelayanan agar mendapatkan perhatian guna peningkatan yakni antara lain diupayakan transparansi tracking system untuk SKPD teknis sehingga dapat saling mendeteksi early warning proses penyelesaian serta evaluasi dan koordinasi secara berkala.
3. Pelayanan di BPMPT tidak terlepas dari pelayanan notaris/SKPD Teknis/unit lainnya sehingga sangat diperlukan sinergitas pelayanan antar SKPD Teknis/notaris/unit lain dengan meningkatkan koordinasi, konsolidasi dan sosialisasi termasuk peningkatan kinerja Tim Teknis yang handal dan bertanggung jawab.

Daftar Pustaka

- A Hamid S. Attamini. *Peranan Keputusan Presiden Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara*, Disertasi UI. Jakarta. 1990;
- Afan Gafar, *Politik Indonesia Transsisi Menuju Demokrasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004;
- Ainur Ahmad.Rohman . *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Penerbit Averroes Press.2008 ;
- Amiroedidin Syarif. *Perundang-undangan (Dasar, Jenis, Teknik Membuatnya)*. Rineka Cipta. Bandung, 1999;
- Bagir Manan, *Beberapa Masalah Hukum Tata Negara Indonesia*, Bandung: Alumni, 1993;
- Bhenyamin Hossein, *Prospek Resolusi Kebijakan dan Implementasi Otonomi Daerah Dari Sudut Pandang Hukum Tata Negara*, (LAN), Jakarta, 2001 ;
- Bratakusumah,S.D. *Perencanaan pembangunan daerah*. Jakarta : Penerbit Gramedia 2004;
- C.F.G. Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Akhir Abad Ke-20*, Bandung: Alumni, 1994 ;
- C.S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah*, Cetakan ke III, Jakarta: Rineke Cipta, 1991;
- Dahlan Thaib, *Kedaulatan Rakyat, Negara Hukum, dan Konstitusi*, Penerbit Liberty Yogyakarta 1999;
- Dinata Tri Ayu Adelia. *Hubungan Sistem Informasi Manajemen Dengan Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Serdang Bedagai (Skripsi S-1)*. Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2009;
- H.A. Kartiwa, *Good Local Governance: Membangun Birokrasi Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel*, Bandung: Pascasarjana Universitas Padjadjaran, 2006;
- Hanif Nurcholis, *“Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah”*, Penerbit Grasindo, Jakarta,2007;
- Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, translated by Andreas Wedberg, New York: Russel and Russel, 1961;
- Hans Nawiasky, *Allegemeine Rechtlehre als System der rechtlichen Grundbegriffe*, Einsiedeln /Zurich/Koln: Benziger, 1948;
- Hendry Maddick dan Hanif Nurcholis, *“Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah”*, Grasindo, Jakarta, 2007;
- Idup Suhady dkk. *Dasar-Dasar Good Governance*. Jakarta; Lembaga Administrasi Negara. 2005 ;
- J. Kaloh, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007;
- J. Riwu Kaho, *“Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia”*. Rajawali Pers, Jakarta, 1997;
- Jimly Assiddiqie, *Perihal Undang-undang*. Konstitusi Press. Jakarta. 2006;
- Jimly Asshiddiqie, *Hukum Acara Pengujian Undang-Undang*, Jakarta: Konstitusi Press, 2006;
- Joko Widodo, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang; Penerbit Bayumedia Publishing. 2005 ;
- Kuncoro Mudrajad, *Otonomi & Pembangunan Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*. Jakarta: Erlangga 2004;
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996;
- Lijan P. Sinambela . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta; Penerbit Bumi Aksara , 2006;
- Machmud Aziz, *Pengujian Peraturan Perundang-Undangan Dalam Sistem Peraturan Perundang-Undangan Indonesia*, Jurnal MK, Vol.5, Jakarta, 2010;
- Mangkunegara. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-YOGYAKARTA., 2006 ;

- Mohammad Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-YOGYAKARTA 2006 ;
- Muslan Abdurrahman, *Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum*, UMM Press, Malang, 2009;
- Notonagoro, *Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Pokok Kaidah Fundamental Negara Indonesia) dalam Pancasila Dasar Falsafah Negara*, Cetakan Ketujuh, Jakarta: Bina Aksara, 1988;
- Padmo Wahyono, “Asas Negara Hukum dan Perwujudannya dalam Sistem Hukum Nasional” dalam *Politik Pembangunan Hukum Nasional*, Penyunting Muh. Busyro Muqoddas, dkk, UII Press, Yogyakarta, 1992;
- Paimin Napitupulu, . *Menakar Urgensi Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Alumni 2006;
- Rail. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik (Skripsi S-1)*. Medan; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2009;
- Ricard M Steers, *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1986
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2007;
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990;
- Sanapiah Faisal, *Penelitian Kualitatif*, Malang: Penerbit Asah-asih, 1990;
- Setya Retnami, *Makalah Sistem Pemerintahan Daerah Indonesia*, Jakarta: Kantor Menteri Negara Otonomi Daerah Republik Indonesia, 2000;
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004;
- Soetandijo Wignjosoebroto, *Sejarah Hukum*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1994;
- Tri Ayu Adelia Dinata, *Hubungan Informasi Manajemen dengan peningkatan Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan terpadu Kabupaten Serdang Bedagai*, Medan, FISIP, 2009;
- Widjaja, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2004;
- Prandiki Eka Pratama. 2010. *Peranan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP)*. <http://prandiki.blogspot.com/2010/12/peranan-kantor-pelayanan-terpadu-satu.html>. [Tanggal Akses 03 Nopember 2015]