

**LAPORAN STUDI CAPAIAN DAN HAMBATAN PENERAPAN  
PERMENDAGRI NO.24 TAHUN 2006 DAN PROFIL PELAYANAN  
PERIJINAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DAN  
SATU ATAP (PTSA) KABUPATEN/KOTA DI INDONESIA 2007**

**PROYEK PERBAIKAN IKLIM INVESTASI DAERAH MELALUI PENERAPAN  
SISTEM PERIJINAN TERPADU DAN PENYEMPURNAAN KUALITAS PERDA**



*An initiative by the European Commission*

*to promote partnership between civil society in Europe and Indonesia*

**Proyek Bersama  
KOMITE PEMANTAUAN PELAKSANAAN OTONOMI DAERAH  
EUROPEAN COMMISSION (EC)  
ASOSIASI PEMERINTAHAN KOTA SELURUH INDONESIA**

**Alamat Sekretariat Proyek  
Plaza Great River lantai 15  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. X-2 No.1 Jakarta 12950  
Telp/Fax (021) 5226018, 5226027**

This is an advisory document no legally binding to the European Commission.  
The views expressed herein are those of KPPOD and can therefore in no way be taken  
to reflect the official opinion of the European Commission.

**LAPORAN STUDI CAPAIAN DAN HAMBATAN PENERAPAN  
PERMENDAGRI NO.24 TAHUN 2006 DAN PROFIL PELAYANAN  
PERIJINAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DAN  
SATU ATAP (PTSA) KABUPATEN/KOTA DI INDONESIA 2007  
PROYEK PERBAIKAN IKLIM INVESTASI DAERAH MELALUI PENERAPAN  
SISTEM PERIJINAN TERPADU DAN PENYEMPURNAAN KUALITAS PERDA  
KPPOD-EU-APEKSI**

Saat ini sudah ada instrumen hukum dari pemerintah pusat yang bisa digunakan sebagai acuan (dasar hukum) dalam pembentukan instansi pelayanan terpadu di daerah. Diantaranya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PTSP. Meskipun kedua instrumen hukum tersebut dalam beberapa hal tidak sinkron, namun demikian bukan berarti bahwa kedua produk hukum ini tidak bisa digunakan. Supaya pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu tidak terhambat, pembentukannya di dasarkan pada kebutuhan dan kemauan daerah masing-masing.

## **I. POKOK PERMASALAHAN**

Meskipun Permendagri 24/2006 telah mengamanatkan kepada daerah kabupaten/kota untuk membentuk PTSP dalam sistem pelayanan perizinan di daerah, namun masih belum banyak daerah yang menerapkan PTSP. Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pemda untuk membentuk PTSP. Ada Dalam pelaksanaanya, baik daerah-daerah yang sudah membentuk PTSP maupun yang belum membentuk PTSP menghadapi beberapa kendala dalam melakukan pelayanan perizinan di daerah.

Studi ini bertujuan untuk melihat perkembangan pelaksanaan pelayanan perizinan di daerah, khususnya pelaksanaan PTSP dan PTSA di beberapa kabupaten/kota di Indonesia. Dalam permendagri 24/2006 disebutkan bahwa sasaran penyelenggaraan PTSP adalah: a) terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau; dan b) meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **II. DEFINISI**

Yang dimaksud dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah pelayanan perizinan usaha untuk memperoleh izin guna melakukan suatu kegiatan usaha di daerah, dimana kewenangan untuk mengeluarkan perizinan tersebut di bawah kewenangan pemerintah daerah. Proses pengurusan perizinan tersebut baik untuk pertama kali untuk memulai sebuah kegiatan usaha, memperluas/pengembangan kegiatan usaha, maupun perpanjangan/memperbaharui izin yang pernah diperoleh.

Instansi pelayanan perizinan terpadu adalah tempat dimana masyarakat dapat mengajukan permohonan dan mengambilnya setelah izin selesai diproses. Untuk mendapatkan izin, pemohon cukup datang pada satu instansi pelayanan perizinan terpadu dan menyerahkan berkas permohonan baru kemudian mengambil izinnya ditempat (instansi) yang sama setelah selesai diproses.

Sistem pelayanan perizinan usaha tersebut dapat dilakukan dalam instansi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) maupun dalam bentuk instansi pelayanan terpadu satu atap (PTSA). PTSP adalah bentuk instansi pelayanan perizinan secara terpadu atas sejumlah perizinan yang memiliki keterkaitan proses antara satu dengan yang lainnya. PTSP dapat terlaksana apabila ada pelimpahan kewenangan perizinan yang dimiliki instansi teknis terkait.

Sedangkan PTSA adalah bentuk instansi pelayanan secara terpadu atas sejumlah perizinan yang tidak ada keterkaitan proses. Alasannya kewenangan perizinan masih ada pada instansi teknis masing-masing. Bentuk PTSA umumnya dilakukan dengan menempatkan sejumlah pegawai instansi teknis dalam satu kantor atau dalam satu atap.

## **III. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian untuk mengidentifikasi permasalahan dalam birokrasi pelayanan perizinan terpadu satu pintu, Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) mengacu pada Permendagri No. 24 Tahun 2006. Salah satu pertimbangan KPPOD menggunakan dasar hukum ini adalah karena pada saat itu PP No.41/2007 belum diterbitkan.

Menyesuaikan dengan keterbatasan waktu dan dana penelitian yang tersedia, penelitian secara langsung hanya dilakukan di 165 kabupaten/kota di Indonesia. Pembatasan jumlah daerah penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama dilakukan identifikasi daerah yang telah menerapkan sistem pelayanan perizinan terpadu.

Tahap I (Pertama):

1. Studi Literatur dari Hasil Hasil Studi dan Kompilasi Kabupaten/Kota Yang Telah Melaksanakan PTSP dan PTSA (Pelayanan Terpadu Satu Atap) yang telah dilakukan berbagai Institusi seperti: TAF (The Asia Foundation), APEKSI (Asosiasi Pemerintahan Kota Seluruh Indonesia), OSS Center, B-Trust, BKPM, Departemen Dalam Negeri (Depdagri), Kementrian PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara), dan KPPOD.
2. Melakukan wawancara melalui telpon terhadap 440 Kabupaten/Kota di Indonesia (bandingkan Permendagri No.18/2005 “Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan Kabupaten/Kota diluar 440 daerah tersebut tidak dijadikan area penilaian karena merupakan daerah pemekaran yang masih sangat baru).

Meskipun tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Kabupaten/Kota yang telah melaksanakan PTSP, namun pada tahap ini belum dilakukan pemisahan antara daerah yang telah melaksanakan PTSP dan PTSA. Beberapa alasan yang melatarbelakanginya adalah:

- a) penggunaan istilah yang beragam atas bentuk kelembagaan PTSP daerah;
- b) kemungkinan adanya salah informasi atas pilihan metodologi yang disampaikan di atas; dan
- c) akan adanya klarifikasi lebih lanjut di tahap kedua penelitian atas hasil penelitian tahap pertama.

Dengan metode seperti di atas, teridentifikasi terdapat 183 daerah yang sudah menerapkan PTSP/PTSA dalam pengelolaan perizinan daerah. Tahap selanjutnya adalah melakukan pengecekan ulang terhadap 183 PTSP/PTSA yang teridentifikasi pada tahap pertama tersebut diatas. Penelitian lebih lanjut untuk memastikan keberadaan PTSP/PTSA di 183 daerah dilakukan dengan 2 cara:

1. Melakukan pengecekan lebih lanjut via telpon kepada Pimpinan atau pejabat PTSP/PTSA di 130 daerah; dan
2. Melakukan *desk analisis* terhadap 35 Kabupaten/Kota. *Desk analisis* dilakukan berdasarkan berbagai laporan studi yang sudah ada (baik yang dilakukan KPPOD sendiri maupun oleh Institusi lain yang disebutkan di atas).

Pembedaan cara penilaian tersebut dilakukan mengingat:

- a) limitasi waktu dan budget penelitian lapangan yang tersedia untuk 130 Kabupaten/Kota; dan
- b) ketersediaan data yang cukup memadai untuk 35 Kabupaten/Kota yang tidak terlalu perlu untuk melakukan penelitian lapangan langsung.

Dengan tahapan-tahapan penelitian seperti tersebut diatas diketahui bahwa dari 183 PTSP/PTSA ternyata 14 (empat belas) Kabupaten/Kota belum melaksanakan PTSP/PTSA; 2 (dua) daerah secara kelembagaan telah memiliki PTSP/PTSA namun tidak berjalan; dan 2 (dua) daerah yang tidak bisa diverifikasi karena pada saat penelitian terjadi gempa di daerah yang bersangkutan. Dengan demikian maka dalam penelitian ini, yang dapat dikategorikan sebagai daerah yang telah melaksanakan PTSP/PTSA adalah 165 (seratus enam puluh lima) Kabupaten/Kota.

#### **IV. HASIL PENELITIAN**

Laporan penelitian ini hanya akan menyampaikan hasil penelitian terhadap pelayanan perizinan di 165 kabupaten/kota yang terseleksi pada tahap kedua tersebut di atas. Selain itu untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai PTSP/PTSA berbagai daerah di Indonesia juga akan diulas lebih jauh beberapa temuan hasil wawancara langsung terhadap 130 pejabat PTSP/PTSA. Berikut ini adalah temuan studi mengenai PTSP/PTSA di berbagai daerah di Indonesia:

## **1. Tahun Pendirian PTSP/PTSA**

**Tabel 1**  
**Tahun Pendirian PTSP/PTSA**

<b>Tahun Pendirian</b>	<b>Jml Daerah</b>	<b>%</b>
<b>Sebelum Otonomi Daerah</b>		
1997	4	3.1
1998	7	5.4
1999	7	5.4
2000	6	4.6
<b>Setelah Otonomi Daerah</b>		
2001	13	10.0
2002	8	6.2
2003	14	10.8
2004	9	6.9
2005	17	13.1
2006	26	20.0
2007	19	14.6
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>

Dari hasil penelusuran lapangan terlihat bahwa, PTSP/PTSA yang ada di daerah penelitian, sebagian besar dibentuk atau didirikan setelah pelaksanaan otonomi daerah (2001) yakni sebesar 81,5%. Hal ini mengindikasikan bahwa, otonomi daerah mendorong daerah-daerah untuk melakukan perbaikan birokrasi pelayanan perizinan melalui penyederhanaan birokrasi dengan membentuk PTSP atau PTSA.

Dari 130 daerah, 24,6% diantaranya didirikan menjelang dan sesudah pemerintah pusat mengeluarkan Permendagri No.24 tahun 2006, sementara 14,6% diantaranya yang dibentuk setelah dikeluarkannya Permendagri tersebut.

## **2. Dasar Hukum Pembentukan PTSP/PTSA**

Pembentukan suatu institusi pemerintah harus dilakukan atas dasar suatu keputusan hukum tertentu. Dasar hukum ini penting bagi institusi tersebut sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Dasar hukum tersebut juga diperlukan untuk menjadi kekuatan dan kepastian akan keberlangsungan institusi tersebut dalam menjalankan tugas kewenangannya. Beberapa produk hukum daerah yang menjadi dasar hukum bagi pembentukan PTSP di 165 daerah di Indonesia terlihat dalam Tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2**  
**Dasar Hukum Pembentukan 165 PTSP/PTSA**

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>
Peraturan Daerah	86	52.1
Peraturan Kepala Daerah	49	29.7
Keputusan Kepala Daerah	28	17.0
Peraturan Kepala Daerah dan Keputusan DPRD	2	1.2
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 2 terlihat bahwa 52% PTSP/PTSA dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah yang merukakan produk hukum tertinggi di daerah yang menjamin keberlangsungan dan menjadi kekuatan institusi PTSP/PTSA dalam menjalankan tugasnya. Namun demikian masih terdapat 17% yang dibentuk hanya berdasarkan Keputusan Kepala Daerah. Dasar hukum Keputusan Kepala Daerah ini, tentunya tidak cukup kuat bagi lembaga tersebut dalam menjalankan aktivitas dan jaminan keberlangsungannya.

Dasar hukum pembentukan PTSP/PTSA di 165 daerah, ternyata juga mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan tersebut terjadi sebagai bentuk penyempurnaan dari institusi yang melayani pelayanan perizinan di daerah. Tabel 3 berikut ini memperlihatkan perubahan dasar hukum pembentukan institusi pelayanan perizinan daerah dari awal pendirian hingga mencapai bentuk terakhir seperti sekarang ini (tahun 2007).

Dari Tabel 3, terlihat adanya beberapa daerah yang telah merubah dasar hukum pembentukan PTSP/PTSA nya, ada yang dari Perda kemudian berubah menjadi Peraturan Kepala Daerah dan bahkan menjadi Keputusan Kepala Daerah. Beberapa daerah memperbaharui perda-perda lama menjadi perda baru, dengan menambahkan kewenangan dan tugas serta bentuk kelembagaan.

**Tabel 3**  
**Perubahan Dasar Hukum Pembentukan PTSP/PTSA 130 Daerah**

Dasar Hukum Pembentukan Awal Berdirinya PTSP	Dasar Hukum Pembentukan PTSP/PTSA Saat Ini (Tahun 2007)						
	Perda	Per. Kepda	Per. Kepda & Kep. Pimp DPRD	Kep. Kepda	No Data	Total	%
Perda	8 (+36)	4	0	1	0	49	37.7
Per. Kepda	2	32	0	0	0	34	26.2
Per. Kepda & Kep. Pimp DPRD	0	0	1	0	0	1	0.8
Kep. Kepda	14	4	0	5 (+19)		42	32.3
No Data	0	0	1	0	3	4	3.1
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>130</b>	<b>100</b>
<b>%</b>	<b>46.2</b>	<b>30.8</b>	<b>1.5</b>	<b>19.2</b>	<b>2.3</b>	<b>100.0</b>	

Namun secara umum terlihat bahwa, semakin lama dasar hukum pembentukan PTSA/PTSP di berbagai daerah menjadi semakin kuat, hal ini terlihat dari semakin banyaknya prosentase dasar hukum pembentukan PTSP/PTSA yang kemudian menjadi Perda dan Peraturan Kepala daerah (dari 37.7% menjadi 46.2% untuk Perda, dan 26.2% menjadi 30.8% untuk Peraturan Kepala Daerah).

### **3. Bentuk Kelembagaan PTSP/PTSA (Eselonisasi)**

Dalam melakukan pelayanan perizinan di 165 daerah penelitian, dilakukan di berbagai instansi. Instansi yang melaksanakan PTSP dan PTSA di 165 daerah penelitian dapat dikelompokkan dalam 5 kelompok yakni, Dinas, Badan, Kantor, Unit, Seksi & Bagian.

**Tabel 4**  
**Bentuk Kelembagaan PTSP/PTSA di 165 Daerah Tahun 2007**

Bentuk Kelembagaan	Jml Daerah	%
Dinas	18	10.9
Badan	7	4.2
Kantor	63	38.2
Unit	73	44.2
Seksi/Bagian	4	2.4
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

Dari sini terlihat bahwa dari eselonisasi masing-masing instansi yang melayani perizinan juga beragam. Sebagai contoh untuk Dinas dan Badan termasuk dalam eselon II, sementara untuk Kantor adalah eselon III. Eselonisasi dari instansi PTSP dan PTSA ini menunjukkan derajat kewenangan yang mereka miliki.

Dengan berjalannya waktu institusi pelayanan perizinan di berbagai daerah mengalami evolusi hingga mencapai bentuk seperti sekarang ini. Pelayanan perizinan di berbagai daerah, pada awalnya masih ditangani di dinas-dinas teknis (sektoral) terkait. Kemudian dalam perkembangannya dibentuklah institusi yang secara khusus menangani berbagai perizinan yang menjadi kewenangan daerah secara terintegrasi dalam bentuk PTSP/PTSA. Tabel berikut memperlihatkan perubahan bentuk kelembagaan PTSP/PTSA di 130 Daerah yang diwawancari secara langsung.



**Tabel 5**  
**Perubahan Bentuk Kelembagaan Instansi PTSP/PTSA di 130 Daerah dari Awal Pendirian Hingga Bentuk Akhir Tahun 2007**

Bentuk Lembaga Pada Awal Pendirian	Bentuk Kelembagaan PTSP/PTSA Sekarang (Tahun 2007)							
	Dinas	Badan	Kantor	Unit	Seksi & Bagian	Lainnya	Jumlah	%
Dinas	8	1	1	1	0	0	11	8.5
Badan	0	0	0	0	0	0	0	0.0
Kantor	2	2	31	2	1	1	39	30.0
Unit	4	4	21	43	1	1	74	56.9
Seksi & Bagian	1	0	0	0	1	1	3	2.3
Lainnya	0	0	0	0	0	2	2	1.5
<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>
%	11.5	5.4	41.5	35.4	2.3	3.8	100.0	

Pada awal Dari survey ini diketahui bahwa dari 130 daerah yang disurvei secara langsung baru 11 daerah yang dilayani di tingkat Dinas (Eselon II). Sebagian besar cikal bakal PTSP dan PTSA di 130 daerah di Indonesia, sebagian besar berupa Kantor (eselon IIIa) dan Unit (eselon IIIb), yakni sebesar 39 daerah berupa Kantor dan 74 daerah berupa Unit.

Pada perkembangan selanjutnya terjadi perubahan bentuk kelembagaan beberapa instansi pelayanan perizinan di daerah-daerah penelitian. Pada tahun 2007 instansi pelayanan perizinan daerah, 54 diantaranya masih berada di Kantor (eselon IIIa) dan sebanyak 46 daerah berpa Unit (eselon IIIb). Sementara yang ditangani di Dinas dan Badan (eselon II) baru mencapai 22 daerah.

Dari jumlah tersebut terdapat beberapa daerah yang turun status eselonisasinya dan sebagian meningkat. Secara keseluruhan pada tahun 2007 terdapat 29 daerah yang meningkat statusnya dilihat dari eselonisasinya, dan 8 daerah yang turun eselonisasinya. Cukup disayangkan bahwa terdapat 3 daerah yang semula ditangani oleh Dinas (Eselon II), kemudian pada tahun 2007 justru ditangani oleh eselon III (Kantor dan Unit). Hal ini tentunya berpotensi menimbulkan kendala dalam koordinasi penanganan perizinan di daerah, yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi-institusi tersebut.

Sebagaimana kita tahu bahwa penanganan perizinan tidak dapat dikelola oleh satu instansi tertentu, melainkan juga harus melibatkan berbagai instansi (lintas sektoral). Untuk itu dalam menangani satu jenis perizinan tertentu harus dilakukan koordinasi dengan instansi atau dinas teknis terkait. Dengan demikian eselonisasi sebuah instansi yang menangani perizinan, sedikit banyak akan mempengaruhi proses koordinasi dengan instansi lainnya, terutama jika instansi tersebut secara eselonisasi lebih rendah dari instansi lainnya.

Hasil wawancara langsung terhadap pejabat PTSP/PTSA di 130 Daerah terungkap sejumlah kendala terkait dengan kedudukan atau bentuk kelembagaan instansi pelayanan perizinan di daerah. Persoalah yang menonjol terkait dengan level eselonisasi instansi pelayanan perizinan daerah adalah adanya keengganan SKPD untuk melepaskan sebagian kewenangan perizinan yang semula menjadi kewenangan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ego sektoral dari instansi teknis terkait untuk mempertahankan kewenangan pengelolaan perizinan yang sebelumnya menjadi kewenangan mereka. Untuk PTSP/PTSA yang memiliki eselon yang rendah dibandingkan dengan dinas teknis, kendala yang muncul adalah kewenangan koordinasi yang masih terbatas.

Persoalah lain yang juga mengemuka adalah karena instansi yang menangani perizinan di beberapa daerah kelembagaan belum struktural. Beberapa pejabat PTSP/PTSA menyebutkan bahwa persoalan tersebut muncul sebagai akibat dari tidak adanya komitmen Kepala Daerah. Ketidaktegasan Kepala Daerah bahkan sampai mengakibatkan terjadi penarikan staf PTSP dari dinas terkait. Lebih ironis lagi karena hal tersebut justru kemudian dijadikan alasan menurunkan status (eselonisasi) kelembagaan instansi pelayanan perizinan menjadi lebih rendah dari awal pendiriannya.

Sejumlah responden menyatakan bahwa kesulitan dalam membentuk PTSP/PTSA disebabkan belum *master plan* mengenai PTSP. Di banyak daerah masih terjadi ketidakharmonisan perda-perda terkait dengan pelayanan perizinan yang mengakibatkan bentuk kelembagaan instansi yang menangani perizinan menjadi tidak sesuai dengan tugas dan kewenangan yang seharusnya diemban oleh instansi tersebut. Untuk daerah-daerah yang sudah menerapkan PTSP juga masih mendapat kendala dalam operasionalnya karena masih banyak perda-perda yang sudah tidak

sesuai lagi dengan jiwa PTSP namun belum dirubah dan disesuaikan dengan bentuk kelembagaan dan tugas kewenangan yang ada. Persoalan lain adalah belum adanya Tim Teknis dalam pengembangan KP2T.

#### **4. Perbedaan Ketentuan Peraturan Tingkat Pusat.**

Kendala pembentukan PTSP tidak hanya berasal dari ketidak siapan daerah. Dari survei ini terungkap bahwa PP No.8 /2003 merupakan kendala kerangka hukum yang berasal dari pemerintah pusat. PP tersebut membatasi jumlah Dinas di tingkat daerah kabupaten/kota, Dengan demikian apabila suatu daerah ingin menerapkan PTSP dengan menambah Dinas atau Badan dan Kantor tersendiri akan menjadi sulit. Hingga survei ini dilakukan, para responden juga menyatakan bahwa belum ada pedoman untuk pelaksanaan teknis ijin secara nasional. Hal ini mengakibatkan kebingungan di tingkat daerah. Sejumlah responden juga menyatakan bahwa kendala dalam rangka pembentukan PTSP dalam bentuk Kantor, Badan, dan Dinas juga berasal dari PP No.41 Tahun 2007 yang dikeluarkan oleh Bagian Organisasi Depdagri. Dimana dalam PP No.41/2001 menyatakan pembentukan PTSP di daerah dikelola oleh suatu unit pelayanan yang berada dibawah satu dinas, kantor, atau badan yang terkait dengan pelayanan perizinan. Ketentuan PP No.41/2007 tersebut bertentangan dengan semangat Kepmendagri No.24/2007 yang menyatakan bahwa PTSP di daerah bisa dalam bentuk Dinas, Badan, Kantor. Perbedaan ketentuan di tingkat pusat tersebut diatas merupakan salah satu kendala dalam pembentukan PTSP di daerah.

#### **5. Kewenangan PTSP/PTSA**

Idealnya pelayanan perizinan di suatu daerah dapat dikelola secara terpadu oleh sebuah PTSP atau PTSA. PTSP dan PTSA memiliki kewenangan penuh, mulai dari penerimaan berkas, pemrosesan hingga penerbitan perizinan yang telah selesai diproses untuk diberikan kepada pemohon. Hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang akan menjadikan pelayanan dapat disampaikan secara prima, dengan birokrasi yang sederhana, mudah dan cepat. Dari wawancara langsung terhadap pejabat PTSP/PTSA di 130 daerah ditemukan bahwa hanya 18,5% PTSP dan PTSA yang berwenang menangani seluruh perizinan yang ada di daerah, sementara 81.5% PTSP/PTSA hanya berwenang menangani sebagian dari izin-izin yang menjadi kewenangan daerah.

**Tabel 6**  
**Kewenangan Pengelolaan Perizinan oleh PTSP dan PTSA**  
**di 130 Daerah**

Kewenangan Pengelolaan Perizinan	Jml. Daerah	%
Melayani seluruh perizinan	24	18,5
Menangani sebagian perizinan	106	81,5
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Sementara dari 165 PTSP/PTSA yang yang disurvei, ternyata tidak hanya mengelola atau berwenang menangani perizinan, tetapi sebagian dari mereka juga melayani pemrosesan permohonan masyarakat terkait dengan administrasi publik non perizinan. Dari 165 Daerah yang disurvei 29 daerah (17.6%), selain melayani perizinan juga melayani pelayanan publik non perizinan seperti catatan sipil, akta kependudukan (kelahiran, kematian, pernikahan, dll). Rata-rata jumlah perizinan dan non perizinan yang dikelola oleh sebuah PTSP/PTSA di 165 Daerah adalah sebanyak 24 jenis pelayanan. Yang menarik adalah, bahwa terdapat 3 PTSP/PTSA yang hanya menangani non perizinan, sementara untuk perizinan-perizinan masih ditangani oleh dinas teknis.

**Tabel 7**  
**Jumlah Perizinan yang Dilayani oleh PTSP/PTSA**

Jumlah Perizinan yang Dilayani	Jml. Daerah	%
Menangani lebih dari 40 Jenis Perizinan & Non Perizinan	22	13.3
Menangani 31 s/d 40 Jenis Perizinan & Non Perizinan	18	10.9
Menangani 21 s/d 30 Jenis Perizinan & Non Perizinan	20	12.1
Menangani 10 s/d 20 Jenis Perizinan & Non Perizinan	71	43.0
Menangani Kurang Dari 10 Jenis Perizinan & Non Perizinan	31	18.8
Hanya Non-Perizinan	3	1.8
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100</b>
Melayani Perizinan dan Non Perizinan	29	17.6
<b>Rata-Rata Perizinan yang ditangani setiap PTSP/PTSA</b>	<b>24 Perizinan</b>	

Tidak semua PTSP/PTSA yang disurvei memiliki kewenangan secara penuh untuk mengelola perizinan yang ada di daerah. Beberapa responden menyatakan bahwa perizinan belum semuanya dikelola oleh PTSP dengan alasan sangat teknis. Tabel 8 memperlihatkan besarnya kewenangan masing-masing PTSP/PTSA di 165 daerah.

**Tabel 8**  
**Kewenangan PTSP dan PTSA dalam Pengelolaan / Penerbitan Izin**

Kewenangan dalam Pelayanan	Jml. Daerah	%
Kewenangan pelayanan hingga pada penandatanganan seluruh perizinan	53	32.1
Kewenangan penandatanganan hanya pada sebagian perizinan (<10 jenis izin), sedangkan sisanya masih kewenangan dinas	23	13.9
Kewenangan melakukan koordinasi pelayanan baik untuk administrasi hingga pada pemeriksaan lapangan, tetapi penandatanganan masih kewenangan dinas/instansi teknis	40	24.2
Hanya berwenang menerima permohonan & menyerahkan hasil permohonan	49	29.7
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

Dari 165 PTSP/PTSA yang disurvei, 53 (32,1%) diantaranya sudah diberi kewenangan penuh untuk menangani seluruh perizinan yang ada di daerah mulai dari penerimaan, pemrosesan, hingga penandatanganan seluruh izin yang diterbitkan. Sayangnya 49 (29,7%) PTSP/PTSA daerah hanya memiliki kewenangan untuk menerima permohonan dan menyerahkan permohonan yang sudah disetujui (diterbitkan oleh dinas teknis terkait). Lebih dari 60% instansi pelayanan perizinan di daerah hanya diberi kewenangan yang masih sangat terbatas pada koordinasi instansi teknis terkait dan belum ada pelimpahan wewenang untuk penandatanganan izin. Dari survey ini juga ditemukan bahwa sebagian besar kewenangan penandatanganan dan atau penerbitan perizinan masih berada pada dinas atau instansi terkait, bahkan sebagian masih harus ditandatangani oleh bupati/walikota, sekda, atau asda. Hal ini menimbulkan persoalan terkait dengan komitmen waktu apabila Pejabat tersebut sedang tidak berada di tempat.

Dalam mengelola perizinan yang menjadi kewenangan PTSP/PTSA juga mengalami kendala sebagai akibat masih banyaknya persyaratan perizinan yang harus dipenuhi untuk sebuah perizinan. Hal ini terjadi sebagai akibat dari peraturan-peraturan daerah yang belum mendukung terciptanya sistem perizinan yang sederhana. Masih terdapat tumpang tindih dan duplikasi persyaratan perizinan yang semestinya dapat dijadikan satu. Persoalan lainnya juga terjadi untuk memenuhi persyaratan perizinan di luar PTSP dan PTSA, seperti persyaratan yang harus diurus di tingkat RT, RW, Kelurahan, hingga kecamatan.

Persyaratan perizinan masih terlalu banyak

Kendala lainnya adalah bahwa sejumlah daerah belum memiliki perda yang mengatur mengenai pelayanan non perijinan. Jikalau sudah ada ternyata ketentuannya masih diatur oleh perda-perda lama yang masih menjadi kewenangan instansi diluar PTSP. Hal lain lagi yang menjadi kendala dalam pelaksanaan PTSP adalah terkait dengan beberapa izin yang berhubungan dengan kewenangan Pusat dan Provinsi. Untuk jenis-jenis perizinan seperti ini sulit dilakukan melalui PTSP. Sebagai contoh adalah persoalan pertanahan yang paling utama. Sejumlah responden mempertanyakan apakah mungkin pengelolaannya dijadikan satu pintu.

#### **6. Daya Jangkau Pelayanan PTSP/PTSA**

Idealnya pelayanan publik harus memiliki jangkauan yang luas dan dekat dengan pelanggannya (dalam hal ini masyarakat). Namun demikian sejumlah institusi pelayanan publik perizinan daerah ternyata memiliki daya jangkau yang sangat terbatas. Beberapa jenis pelayanan publik seperti administrasi kependudukan atau catatan sipil yang semestinya bisa diserahkan pada level pemerintahan yang lebih rendah (kecamatan atau kelurahan), ternyata dalam praktiknya masih ditangani di tingkat kabupaten atau kota. Mayoritas Kecamatan di berbagai daerah di Indonesia belum memiliki kewenangan yang belum optimal. Hal ini mendorong sebagian daerah melakukan terobosan untuk mendelegasikan kewenangan pengelolaan sebagian pelayanan publik kepada kecamatan.

#### **7. Dukungan Dana (APBD) untuk PTSP/PTSA**

Konsekwensi logis dari pembentukan suatu institusi adalah dibutuhkan dana operasional. Banyak daerah belum bisa menerapkan PTSP/PTSA dikarenakan terkendala oleh dukungan dana APBD yang masih sangat terbatas. Sebagian daerah-daerah yang telah menerapkan PTSP/PTSA juga mengaku bahwa dalam operasional kegiatan pelayanan mereka masih belum ada dana penunjang operasional yang dianggarkan dalam APBD. Dana operasional seperti gaji pegawai dan belanja operasional bahkan masih harus ditanggung oleh instansi-instansi teknis terkait yang sebelumnya berwenang mengelola perizinan yang telah diserahkan kepada instansi PTSP/PTSA.

Minimnya dukungan dana ini mengakibatkan masih tidak baiknya kualitas dan ketersediaan sarana prasarana. Hal ini tentu saja menjadi hambatan bagi PTSP dalam upaya mewujudkan pelayanan yang prima bagi pelanggannya. Rendahnya kualitas pelayanan ini pada akhirnya justru akan semakin memperburuk citra pelayanan perizinan di daerah. Dengan demikian kualitas pelayanan perizinan di berbagai daerah menjadi masih jauh dari harapan masyarakat dan standar minimal yang semestinya dimiliki oleh sebuah institusi pelayanan perizinan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan daerah tentunya perlu dukungan berbagai pihak termasuk pihak swasta. Manajemen mutu/ISO yang menjadi usuran standar pelayanan publik adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh PTSP/PTSA. Untuk mendapatkan sertifikat ISO ini diperlukan biaya besar. Disayangkan bahwa ternyata tidak banyak daerah yang memiliki dana atau punya komitmen untuk mendapatkan asistensi untuk memperoleh ISO ini. Dengan demikian implementasi standar pelayanan PTSP/PTSA berbagai daerah masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini juga diperparah dengan tidak banyak daerah yang telah melakukan survey mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **8. Dukungan Teknologi Informasi untuk PTSP/PTSA**

Pemanfaatan Teknologi Informasi dibutuhkan untuk menunjang kelancaran pelayanan perizinan agar menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan accountabel. Idealnya sebuah PTSP/PTSA harus dilengkapi dengan sistem teknologi informasi yang terkomputerisasi. Namun untuk itu juga diperlukan dana yang tidak sedikit. Sebagian besar instansi pelayanan perizinan di daerah belum dapat memanfaatkan teknologi seperti ini secara optimal dan bahkan belum dilengkapi sama sekali dengan IT. Sebagai akibatnya adalah terjadi kesulitan koordinasi IT antar PTSP dan SKPD. Pelayanan perizinan belum dilakukan secara *Online* Sistem.

#### **9. Kesadaran Masyarakat tentang Keberadaan PTSP/PTSA dan Kualitas SDM Pengelola PTSP/PTSA**

Keberhasilan sebuah PTSP/PTSA tidak terlepas dari dukungan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan institusi tersebut. Pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan keberadaan PTSP/PTSA dalam pelayanan perizinan di daerah menjadi sangat

penting. Untuk itu keberadaan PTSP/PTSA harus tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat. Dari survey ini terungkap bahwa kesadaran masyarakat kurang akan keberadaan PTSP/PTSA di daerahnya masih belum begitu baik. Bagi PTSP baru dan masih sangat muda pemahaman masyarakat belum memuaskan. Sebagai akibatnya adalah masih ada masyarakat yang mengurus ke instansi terkait. Kendala lain bagi PTSP/PTSA baru adalah SDM dan Aparat pengelola belum begitu memuaskan dalam memberikan pelayanan. Kecakapan dan etos kerja petugas masih rendah. Hal ini terjadi karena komitmen SDM pengelola PTSP/PTSA yang belum profesional. Diakui oleh sejumlah responden, bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di daerah masih banyak dijumpai praktik pungutan tidak resmi kepada petugas pelayanan. Untuk itu muncul pemikiran untuk memberikan insentif bagi petugas atau staf PTSP/PTSA. Namun sayangnya di sejumlah daerah hal tersebut belum bisa terealisasi mengingat tidak ada komitmen dari pimpinan dan tidak ada dukungan dari APBD untuk tunjangan petugas PTSP/PTSA.

## **V. PENUTUP**

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai keberadaan institusi pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia dan sejumlah permasalahan yang dihadapi dalam pembentukan dan pelaksanaan pelayanan perizinan dengan sistem PTSP/PTSA. Dari penelitian ini terlihat bahwa sejumlah kendala masih dihadapi dalam rangka perbaikan sistem perizinan di daerah. Kendala tersebut datang baik di tingkat daerah maupun sebagai akibat dari ketidakjelasan peraturan di tingkat pusat. Kendala dukungan komitmen pimpinan daerah, dana, kewenangan, kualitas SDM dan kesadaran masyarakat merupakan hal-hal yang menonjol dalam pelaksanaan sistem perizinan PTSP dan PTSA di daerah penelitian. Harus disadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah bukan semata-mata tanggungjawab daerah, tetapi tanggung jawab semua pihak, tidak terkecuali masyarakat, akademisi, LSM, dan dunia usaha.

Melihat manfaat pelaksanaan PTSP, tentunya sistem ini harus menjadi acuan bagi daerah-daerah. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan dapat merata di seluruh Indonesia. Penerbitan Permendagri No.24 tahun 2006 diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi bagi pemerintah daerah yang ingin



menyelenggarakan PTSP. PTSP diharapkan benar-benar merupakan kebutuhan sebagai akibat meningkatnya pelayanan publik, sesuai dengan kondisi, situasi dan potensi yang dimiliki oleh setiap daerah.