

**LAPORAN STUDI *BEST PRACTICES* PENERAPAN  
PELAYANAN PERIJINAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
(STUDI KASUS KABUPATEN SRAGEN-JAWA TENGAH)**

**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 BEST PRACTICES PENERAPAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) (STUDI KASUS KABUPATEN SRAGEN-JAWA TENGAH)

## 1. GAMBARAN UMUM KABUPATEN SRAGEN

### 1.1. LETAK DAN LUAS WILAYAH KABUPATEN SRAGEN.

Kabupaten Sragen merupakan salah satu Kabupaten di Propinsi Jawa Tengah secara geografis terletak antara 110°45' - 110°10' BT dan 7° 15' - 7° 30' LS. Dengan ketinggian rata-rata 109 meter dan standar deviasi 50 meter diatas permukaan laut, Kabupaten Sragen berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kabupaten Grobogan
- Sebelah Selatan : Kabupaten Karanganyar
- Sebelah Barat : Kabupaten Boyolali
- Sebelah Timur : Kabupaten Ngawi (Propinsi Jawa Timur)

### 1.2. KEADAAN KEPENDUDUKAN

Jumlah penduduk Kabupaten Sragen dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, yaitu dari 669.010 (pada tahun 2001) menjadi 858.266 jiwa (pada tahun 2005). Peningkatan jumlah penduduk juga terjadi pada tiap - tiap kecamatan yang ada di Kabupaten Sragen. Pertumbuhan penduduk rata-rata sebesar 0.26% per tahun. Dilihat dari mata pencahariannya, sebagian besar penduduk Kabupaten Sragen memiliki mata pencaharian disektor pertanian.

### 1.3. PEREKONOMIAN KABUPATEN SRAGEN

Konsisten dengan distribusi penduduk yang sebagian besar memiliki pencaharian disektor pertanian, struktur perekonomian Kabupaten Sragen cenderung agraris. Hal tersebut dapat dilihat pada komposisi PDRB dimana sektor pertanian memiliki kontribusi terbesar (lihat tabel 1). Dua sektor terbesar lainnya adalah sektor industri pengolahan dan perdagangan, hotel dan rumah makan.

Tabel 1  
Produk Domestik Regional Bruto Menurut Lapangan Usaha  
Kabupaten Sragen Tahun 2006

Lapangan Usaha	H Berlaku	H Konstan 2000	Share	Share
Pertanian	1.240.836,44	837.968,07	35,48	36,08
Pertambangan dan Galian	10.915,56	7.008,18	0,31	0,30
Industri	647.693,05	500.203,79	18,52	21,54
Listrik, Gas dan Air	66.071,13	26.541,67	1,89	1,14
Konstruksi	160.672,14	101.376,40	4,59	4,37
Perdagangan	615.629,01	417.946,95	17,60	18,00
Komunikasi	147.624,49	76.267,06	4,22	3,28
Keuangan	140.644,13	90.322,00	4,02	3,89
Jasa	467.239,05	264.605,48	13,36	11,39
PDRB	3.497.325,00	2.322.239,43	100,00	100,00

Sumber: Jawa Tengah Dalam Angka 2006

Dari tahun ke tahun, perekonomian Kabupaten Sragen mengalami pertumbuhan dengan rata-rata 4,29% pertahun selama tahun 2001-2005. Namun dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi Jawa Tengah dan Nasional yang rata-rata lebih dari 5%, pertumbuhan perekonomian Kabupaten Sragen tersebut lebih rendah. Kondisi ini dimungkinkan karena dalam struktur perekonomian Kabupaten Sragen sektor pertanian merupakan sektor paling kuat.

Dilihat dari skala usaha, jumlah industri di Kabupaten Sragen menunjukkan kecenderungan yang sama dengan daerah-daerah lainnya di Jawa Tengah maupun di Indonesia, yakni didominasi oleh industri skala kecil dan rumah tangga. Dominasi industri skala kecil dan rumah tangga tersebut dapat dilihat secara terperinci pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2**  
**Perkembangan Perusahaan Industri Menurut Skala Usaha**  
**Kabupaten Sragen Tahun 2005**

	Besar		Kecil		Total		Petumbuhan	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	Besar	Kecil
Jumlah Perusahaan	11	12	16074	16245	16085	16257	9,090909091	1,063829787
Jumlah Tenaga Kerja	10163	11581	34273	36337	44436	47918	13,95257306	6,022233245
Nilai Investasi (juta Rupiah)	555019	555769	36866	38709	591885	594478	0,135130509	4,999186242
Nilai Produksi (juta Rupiah)	1308471	1534471	576877	606839	1885348	2141310	17,27206793	5,193828147

Sumber: Kabupaten Sragen dalam Angka, 2006

## **2. LATAR BELAKANG PEMBENTUKAN BIROKRASI PELAYANAN PERIZINAN DI DAERAH.**

Badan pelayanan terpadu (BPT) Kabupaten Sragen pada dasarnya diselenggarakan sebagai jawaban atas tantangan pemberlakuan otonomi daerah dan era globalisasi.

Seperti diketahui, diberlakukannya otonomi daerah yang didasarkan pada Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (dan revisinya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004) dan Undang-undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah, berakibat pada terbatasnya alokasi dana umum dan dana khusus dari pemerintah pusat. Terkait dengan hal tersebut, daerah perlu memikirkan adanya pendapatan/dana yang mencukupi dalam menggerakkan perekonomian. Dana/pendapatan tidak dapat hanya dieksplorasi dari pajak dan retribusi saja, namun perlu dikembangkan unit-unit usaha yang memiliki kemampuan untuk mandiri dan menggerakkan perekonomian. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat terutama terkait dengan pelayanan perizinan investasi dianggap menjadi salah satu cara untuk mendorong

pertumbuhan ekonomi daerah melalui peningkatan investasi dan meningkatkan pendapatan asli daerah tanpa harus menaikkan tarif retribusi dan atau pajak. Artinya, semakin tingginya kemandirian keuangan daerah yang tercermin pada PAD merupakan dampak dari semakin baiknya perekonomian daerah.

Namun demikian, daerah juga menyadari bahwa dalam era globalisasi persaingan sangat ketat, termasuk persaingan menarik investasi. Dalam beberapa kajian terkait dengan investasi, birokrasi pemerintah yang tidak efisien, korupsi, kualitas sumberdaya manusia, instabilitas kebijakan serta peraturan perundang-undangan merupakan beberapa masalah yang dianggap sebagai penghambat masuknya investasi. Oleh karena itu, masalah-masalah tersebut perlu segera diatasi. Seperti diketahui, sebelum dapat memperoleh persetujuan investasi seorang investor harus lolos dari sekian banyak perizinan, misalnya izin lokasi, sertifikat hak atas tanah, IMB, izin gangguan (HO) dan lain lain. Akibatnya, dapat memakan biaya dan waktu yang memicu terjadinya ekonomi biaya tinggi.

Sistem pelayanan satu atap (Pelayanan terpadu satu atap dan pelayanan terpadu satu pintu) untuk pelayanan investasi diharapkan menjadi solusi hambatan investasi. Penerapan Sistem pelayanan satu atap diharapkan menjadi salah satu daya tarik investasi, karena terjadi pemangkasan birokrasi, sehingga yang semula berbelit-belit menjadi lebih pendek.

Dari dua jenis sistem pelayananan satu atap, bentuk yang dipilih oleh Kabupaten Sragen adalah bentuk pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Terkait dengan pemilihan bentuk PTSP, narasumber dari BPT Kabupaten Sragen mengungkapkan adanya beberapa alasan. Alasan-alasan tersebut antara lain:

- a. Jika sistem yang dipilih adalah PTSA, maka yang akan terjadi adalah birokrasi yang lebih panjang. Kondisi tersebut disebabkan karena dalam sistem tersebut PTSA hanya berfungsi sebagai terminal, karena tidak ada kewenangan penandatanganan persetujuan perizinan. Di PTSA diterima berkas pendaftaran dari pemohon dan menyerahkan dokumen perizinan kepada pemohon, sementara kewenangan masih berada pada dinas teknis atau instansi terkait.
- b. Sebagai akibat dari fungsinya hanya sebagai terminal, maka dalam proses perizinan akan terjadi arus bolak-balik dokumen-dokumen. Hal tersebut akan menyita waktu, tenaga maupun biaya.
- c. Beberapa hal yang diinginkan pada sebuah kantor pelayanan adalah adanya kepastian, baik biaya maupun waktu. Dalam hal biaya mungkin tidak menjadi masalah, karena disesuaikan dengan yang sudah dicantumkan dalam leaflet/brosur. Namun, dalam hal waktu akan sangat sulit dikontrol karena sangat dipengaruhi oleh aktifitas dinas/instansi teknis dan Kepala Dinas/Instansi terkait. Dalam hal ini, pembentukan PTSP dimaksudkan untuk menghindari adanya perbedaan visi antara instansi pelayanan perizinan dengan dinas/instansi teknis yang terkait.

Pembentukan PTSP tidak dapat dilepaskan dengan komitmen pemerintah untuk meringkas birokrasi pengurusan investasi. Bukan hal yang mudah untuk mewujudkan komitmen. Hal tersebut disebabkan karena dalam mewujudkan komitmen diperlukan adanya perubahan perilaku dari pemerintah dalam melayani masyarakat, termasuk dunia usaha. Bahkan dapat dikatakan perubahan perilaku

adalah hal yang sangat mendasar dalam upaya menarik investor baru. Untuk hal ini, jelas dibutuhkan adanya keberanian pemerintah. Terkait dengan masalah komitmen, dapat dikatakan bahwa pimpinan daerah (Bupati) Sragen memiliki komitmen tinggi. Komitmen ini tercermin pada awal mula pembentukan PTSP Kabupaten Sragen, dimana Bupati adalah orang pertama yang memiliki inisiatif membentuk PTSP. Inisiatif tersebut selanjutnya diikuti dengan restrukturisasi dalam tata organisasi daerah, yang pasti akan berimbas pada kekuasaan dan kewenangan pimpinan daerah, yaitu dengan melimpahkan beberapa kewenangan pada dinas ataupun instansi tertentu.

Inisiatif Bupati saja tidak cukup untuk menyelenggarakan PTSP. Dukungan dari dinas-dinas terkait sangat dibutuhkan. Dalam struktur PTSP akan terjadi pengambilalihan kewenangan dari dinas/instansi teknis ke PTSP. Dalam proses pengambilalihan kewenangan ini dimungkinkan adanya resistensi dinas yang semula menangani perizinan tertentu dan harus ditarik pada kantor/dinas ditunjuk, terutama untuk dinas atau instansi “basah”. Resistensi yang tinggi akan menghambat terwujudnya komitmen. Dalam pembentukan PTSP, Kabupaten Sragen tidak mengalami hambatan resistensi ini, artinya inisiatif Bupati mendapat dukungan dari dinas-dinas. Hal ini juga dapat dikaitkan dengan pengelolaan pendapatan di BPT dimana seluruh pendapatan di BPT tetap menjadi pendapatan dinas terkait. Selain sementara itu, untuk operasional, PTSP Kabupaten Sragen membutuhkan waktu 3 bulan untuk persiapan.

### **3. BIROKRASI PERIZINAN USAHA DI DAERAH**

#### **3.1. Dasar Hukum Pembentukan Birokrasi Pelayanan Perizinan dan Bentuk Kelembagaan**

PTSP Kabupaten Sragen dibentuk dengan dasar Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 tahun 2002 dengan nama Unit Pelayanan Terpadu (UPT). Pembentukan UPT mendapat dukungan dari legislatif seperti tertuang dalam surat Ketua DPRD Kabupaten Sragen Nomor 170/288/15/2002 perihal Persetujuan Operasional UPT Kabupaten Sragen. Kedudukan UPT semakin kuat dengan kenaikan statusnya dari UPT Kabupaten Sragen menjadi kantor, yakni Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) dengan dasar hukum Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003. Selanjutnya, pada bulan Juli 2006 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 6 Tahun 2006 KPT dinaikkan statusnya menjadi Badan Pelayanan Terpadu (BPT). Hal tersebut dimaksudkan untuk memudahkan koordinasi dengan stakeholder.

Guna mendukung fungsi BPT sebagai insitusi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan, BPT telah menerima pendelegasian kewenangan penandatanganan perizinan (59 perizinan). Hal ini dimaksudkan untuk mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif. Dengan kata lain BPT diharapkan dapat mendorong peningkatan penanaman modal dan investasi di Kabupaten Sragen melalui kemudahan perizinan sebab sementara ini fungsi perencanaan, promosi, pelayanan, pengendalian penanaman modal berada dalam kewenangan Badan Promosi investasi dan Pariwisata bukan menjadi kewenangan BPT.

Lebih jauh mengenai kewenangan BPT, pada awal pembentukannya (masih UPT), PTSP hanya memiliki kewenangan atas 15 jenis perizinan. Kewenangan tersebut didasarkan pada Keputusan Bupati Sragen Nomor 18 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen dan Keputusan Bupati Sragen Nomor 22a Tahun 2002 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Dibidang Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu

Kabupaten Sragen. Selanjutnya, pada tahun 2004 Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Sragen memiliki kewenangan atas 17 perizinan. Pada tahun 2005, dengan dasar Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2005 KPT mendapat penambahan 35 jenis izin baru dan 10 jenis pelayanan non perizinan. Saat ini, tepatnya mulai tanggal 23 April 2007, Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen juga melimpahkan kewenangan terhadap 7 jenis perizinan. Dengan demikian, saat ini BPT Kabupaten Sragen telah memiliki kewenangan atas 59 jenis perizinan. Kewenangan yang dimaksud dalam hal ini adalah kewenangan untuk memproses dan menandatangani perizinan. Artinya, proses pelayanan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.

Dengan terbentuknya BPT diharapkan pelayanan masyarakat dapat lebih mudah, cepat, transparan dan pasti. Keberlangsungan/keberlanjutan suatu sistem pada masa yang akan datang dipengaruhi oleh dasar hukum pembentukan sistem tersebut. Semakin tinggi status dasar hukumnya, semakin terjamin keberlangsungan sistem pada masa yang akan datang. Dengan melihat dasar pembentukan BPT yang berupa Peraturan Daerah (perundangan tertinggi di daerah), maka dapat disimpulkan bahwa dasar hukum pembentukan BPT cukup kuat untuk menjamin keberlangsungan/keberlanjutan Sistem Birokrasi Pelayanan Perizinan yang ada pada masa yang akan datang.

### **3.2. Sarana Pendukung.**

#### **a. Komposisi personil BPT**

Jumlah karyawan-karyawati Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen ada 42 orang. Jabatan struktural di BPT terdiri dari pejabat eselon II (kepala BPT), eselon III (Kabag Tata Usaha, Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan, Kepala Bidang Perizinan Jasa Usaha, dan Kepala Bidang Perizinan Tertentu) dan eselon IV (Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Keuangan, Kepala Sub Bidang Pelayanan KTP KK dan Akte Capil, Kepala Sub Bagian Informasi Dokumentasi dan Penanganan Pengaduan, Kepala Sub Bidang Perizinan Indakop dan Reklame, Kepala Sub Bidang Perizinan Pertanian Perhubungan Pariwisata SIUJK K3, Kepala Sub Bidang Perizinan Prinsip Lokasi IMB dan HO, Kepala Sub Bidang Perizinan Pendidikan dan Kesehatan). Dari keseluruhan personil tersebut, maka dapat diketahui daya dukung pada periode Januari-Juni tahun 2007 setiap satu personil melayani sekitar 57 pemohon.

Terkait dengan status kepegawaian, pada awal pembentukannya 90 persen pegawai di BPT adalah dari dinas-dinas terkait dan bersatus sebagai pegawai dinas teknis yang bersangkutan dan hanya 10 persen adalah pegawai baru dan berstatus sebagai pegawai UPT. Namun saat ini semua personil di BPT telah berstatus sebagai pegawai BPT. Terdapat satu orang khusus yang menangani IT internal BPT Sragen.

#### **b. Biaya operasional**

BPT Kabupaten Sragen Tahun Anggaran 2007 seluruhnya bersumber dari APBD II. Untuk tahun anggaran 2007, berdasar dokumen pelaksanaan anggaran, dana yang sudah teralokasikan sampai dengan bulan April 2007 sebesar Rp22.500.000,00 dan Rp1.050.049.000,00 masing-masing untuk biaya langsung dan biaya tidak langsung. (alokasi secara lebih terperinci terlampir). Dalam periode Januari-Juni tahun 2007, rata-rata biaya yang dikeluarkan untuk melayani perijinan (total biaya gaji dan

tunjangan pegawai dibagi jumlah permohonan) adalah sebesar Rp.995.305,1

### c. Infrastruktur Fisik

Sebagai lembaga yang memiliki visi “Unggul dalam Kualitas Layanan”, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah, cepat, murah, transparan dan pasti, maka BPT harus didukung dengan sarana yang memadai. Terkait dengan hal tersebut, secara fisik pelayanan di BPT Kabupaten Sragen didukung dengan sarana loket sebanyak 10 buah yang dikelompokkan menurut fungsinya serta gedung tersendiri yang masih berada dalam lingkup perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen. Jika mengacu pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 dimana idealnya Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) memiliki loket/ruang pengajuan secara khusus, memiliki loket/ruang informasi secara khusus, memiliki tempat/ruang pemrosesan berkas secara khusus, memiliki tempat/ruang pembayaran secara khusus, memiliki tempat/ruang penyerahan dokumen secara khusus dan memiliki tempat/ruang penanganan pengaduan secara khusus, maka hal yang tidak terpenuhi oleh BPT Sragen adalah memiliki tempat/ruang penanganan pengaduan secara khusus. Sarana fisik pendukung lain yang ada di BPT antara lain ruang tunggu yang memadai, tempat parkir yang luas, ruang ber AC serta lokasi kantor yang strategis (mudah dijangkau dengan moda transportasi yang ada).

#### Lay-out kantor

Kantor pelayanan perizinan sebaiknya memiliki lay-out kantor dimana cara kerja staf tidak terlihat oleh pengguna jasa layanan. Saat ini lay-out dengan desain seperti itu belum terdapat pada BPT Sragen. Hal ini seperti juga dikeluhkan oleh salah satu responden pelaku usaha yang merasa bahwa banyaknya petugas yang mondar-mandir di membuat suasana kenyamanan menjadi berkurang.

### d. Infrastruktur Non Fisik.

Selain didukung dengan sarana fisik seperti diuraikan di atas, pelayanan di BPT juga didukung dengan *software* yang berbasis web/teknologi informasi (IT). Investasi yang digunakan untuk menyediakan sarana tersebut sebesar Rp1,2 Milyar. Dengan penerapan IT tersebut, maka koordinasi antar dinas maupun kecamatan dapat dilakukan secara *online* maupun *teleconference*. Menurut informasi narasumber, di lingkungan Pemda Sragen juga telah tersedia area *hotspot*. Sistem IT yang ada pada dasarnya dapat digunakan untuk melakukan aplikasi perizinan, namun pelayanan perizinan online tersebut tidak dapat dilakukan karena regulasi yang ada belum memungkinkan, kecuali untuk perpanjangan izin reklame. Pemanfaatan IT saat ini masih terbatas untuk *tracking* proses perizinan.

Salah satu fasilitas yang tersedia pada BPT bagi pengguna adalah tersedianya komputer *touched-screen* yang bisa diakses oleh setiap pengguna pelayanan BPT. Namun kalau melihat seberapa *user-friendly*-nya fasilitas tersebut maka berdasarkan praktek langsung yang dilakukan petugas terlihat proses masuk ke beberapa menu utama yang penting agak panjang prosesnya.

Selain itu, masalah spesifik yang dimiliki oleh BPT Sragen adalah pada karakteristik pengguna jasa layanan dimana mereka pada umumnya tidak memiliki tingkat pendidikan yang baik sehingga mengalami kesulitan dalam membaca petunjuk prosedur perizinan. BPT Sragen menyadari hal ini dengan menyediakan layanan konsultasi prosedur perizinan yang dapat dilakukan oleh Kepala SubDit Perizinan sendiri secara orang per orang dengan tatapan muka. Sebenarnya model

pelayanan ini pada dasarnya baik dimana dapat menjangkau segala tingkat kebutuhan pengguna jasa namun memiliki kelemahan yaitu pada *moral hazard* petugas pelayanan yang memberikan pelayanan sampai se-privat itu. Kepala BPT menjawab keluwesan sistem pelayanan seperti itu masih diperlukan yang diperlukan kemudian adalah perbaikan moral si petugas itu sendiri. Sekali lagi permasalahan *moral hazard* haruslah diselesaikan dengan pembuatan sistem kerja yang mencegah itu bukannya pada perbaikan moral si petugas secara perorangan.

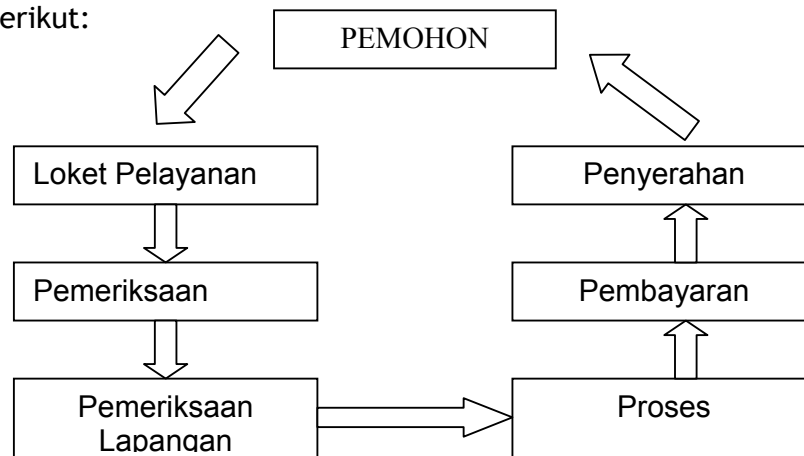
#### 4. PELAKSANAAN BIROKRASI PERIZINAN DI DAERAH

##### 4.1. Izin-izin yang menjadi kewenangan Institusi.

Seperti telah diungkapkan sebelumnya, proses pelayanan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu, yakni BPT. Seperti diungkapkan sebelumnya, guna mendukung fungsi BPT sebagai insitusi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan, BPT telah menerima pendelegasian kewenangan penandatanganan perizinan (59 perizinan). Selain 59 pelayanan perizinan, BPT juga berfungsi sebagai kantor pelayanan satu atap untuk 10 pelayanan non perijinan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan lain-lain. Jenis Perizinan terlampir.

##### 4.2. Prosedur Perizinan

Adapun, alur pelayanan perizinan adalah seperti digambarkan dalam diagram berikut:



Karena memiliki kewenangan perizinan, maka BPT harus selalu berkoordinasi dengan Dinas-dinas Teknis terkait. Koordinasi BPT dengan Dinas-dinas Teknis terkait dilakukan melalui Tim Teknis Pelayanan Perizinan. Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Kabupaten Sragen tersebut didasarkan pada Keputusan Bupati Sragen Nomor 503/233/03/2003 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Kabupaten Sragen. Narasumber dari BPT memberikan gambaran tahapan pemeriksaan lapangan sebagai berikut: pemeriksaan teknis dilakukan oleh dinas-dinas terkait yang dikoordinir oleh Kepala BPT, dengan surat tugas dari Kepala BPT. Oleh karena itu, pelaporan atas hasil pemeriksaan teknis juga ditujukan kepada Kepala BPT. Untuk kelancaran tugas, juga dibentuk Tim Pembina BPT dengan Keputusan Bupati Sragen Nomor 060/159/03/2002 yang anggotanya terdiri dari Kepala Dinas Teknis Terkait, sehingga Dinas Teknis juga ikut bertanggung jawab terhadap kelancaran pelayanan perizinan.



#### 4.3. Aspek Persyaratan.

Persyaratan untuk proses 6 Jenis Izin Usaha: Izin Lokasi; Izin Prinsip; Izin HO/Izin Gangguan; Izin Mendirikan Bangunan/IMB), SIUP dan TDP secara khusus dapat dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 3**

**Persyaratan Mengurus Izin Izin Lokasi; Izin Prinsip; Izin HO/Izin Gangguan; Izin Mendirikan Bangunan/IMB), SIUP dan TDP**

Jenis Persyaratan	Izin Prinsip	Ijin Lokasi	Izin HO/Gangguan	IMB	SIUP	TDP
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kartu Keluarga	-					
Akte Pendirian Usaha	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Photo	-				✓	
Gambar Lokasi/denah/sketsa Tanah	✓	✓	✓	✓		
Izin Tetangga	-		✓	✓		
NPWP	✓	✓			✓	✓
Keterangan Domisili	-					✓
Surat Rekomendasi dari camat/Lurah	-		✓	✓		*
RW/RT						
Bukti Kepemilikan tanah/ Pernyataan kesanggupan pembebasan tanah/ket status tanah	✓	✓	✓	✓		
Bukti SPPT PBB	-			✓		
IMB	-		✓			*

Jenis Persyaratan	Izin Prinsip	Ijin Lokasi	Izin HO/Gangguan	IMB	SIUP	TDP
HO	-				*	✓
SIUP	-				*	✓
TDP	-				*	
SITU	-				*	
TDI	-					
Izin Lokasi	-			✓		
Izin Prinsip	-					
Lainnya: gambar teknis						
Uraian Garis Besar Proyek	✓	✓				
Fotocopy Persetujuan Presiden/Ka BKPM		✓				

untuk PMA/PMDN						
Surat Pernyataan Pencegahan Pencemaran Lingkungan			√			
Dokumen Studi Pengelolaan Lingkungan			√			
Fotocopy SK Pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman					*	*

Sumber: BPT Kabupaten Sragen

\*) Bisa ya/tidak tergantung pada badan hukum usaha.

√) KTP/Akte Pendirian

Dengan memperhatikan persyaratan untuk beberapa jenis izin usaha pada tabel 3 dapat dilihat adanya perizinan yang sifatnya rangkaian. Seperti halnya dengan daerah lain, misalnya untuk memperoleh IMB maka harus dipenuhi adanya izin HO dan untuk mendapatkan izin HO dipersyaratkan TDP. Artinya, untuk memperoleh IMB maka harus mengurus TDP, kemudian HO dan baru IMB. Contoh yang lain adalah izin lokasi. Ada beberapa izin lokasi yang mempersyaratkan IMB, dengan demikian berarti harus mempunyai TDP serta izin HO. Terkait dengan perijinan yang sifatnya berantai tersebut, BPT melayani lebih dari satu perizinan sekaligus secara bersama-sama, namun belum dengan persyaratan satu untuk semua perizinan untuk syarat yang sama. Misalnya untuk mengurus SIUP dan TDP masing masing membutuhkan KTP, maka dalam pengajuan SIUP dan TDP tetap menggunakan dua fotocopy KTP.

#### 4.4. Aspek Waktu dan Biaya.

Dilihat dari aspek waktunya, yakni dengan membandingkan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan sebelum dan sesudah diselenggarakannya UPT, beberapa narasumber dalam penelitian ini baik dari aparat BPT, wakil asosiasi (KADIN Sragen), maupun pelaku usaha mengatakan relatif cepat (sesuai/bahkan lebih cepat dari estimasi waktu yang diinformasikan petugas loket/brosur). Informasi dari narasumber BPT, waktu penyelesaian dokumen perizinan dapat mencapai 65% lebih cepat dari waktu estimasi. Adapun waktu estimasi untuk masing masing perizinan dapat dilihat di lampiran. Selain lebih cepat dan murah, narasumber pelaku usaha mengungkapkan bahwa dalam proses pengurusan izin juga lebih mudah dan prosedur lebih jelas (tidak berbelit-belit). Salah satu narasumber pengusaha, yang juga merupakan pengurus KADIN dan anggota GAPENSI memberikan contoh pengurusan SUJK sebelum PTSP membutuhkan waktu sekitar 1 bulan. Hal tersebut disebabkan dalam mengurus SUJK harus melalui 9 dinas terkait. “.....Saat ini, cukup di KPT”.

Adanya praktek percaloan, korupsi/pungli serta uang tips menyebabkan pelanggan harus membayar dengan harga yang lebih tinggi dari biaya resmi untuk mengurus perizinan. Akibatnya, akan mendorong terciptanya ekonomi biaya tinggi. Terkait dengan praktik percaloan, semua narasumber yang diwawancarai cenderung

menyatakan tidak ada percaloan maupun korupsi/pungli. Penelusuran lebih lanjut mengenai biaya perizinn, pada dasarnya biaya untuk mendapatkan izin berbeda-beda untuk setiap jenis perijinan. Tarif biaya perizinan mengacu pada Peraturan Bupati Sragen Nomor 12 Tahun 2006. Meskipun menyatakan bahwa biaya untuk mendapatkan izin relatif murah dan pasti, namun dari wawancara dengan narasumber dari pelaku usaha terungkap adanya ketidak sesuaian antara yang tercantum dalam persyaratan administrasi/kwitansi dengan jumlah yang harus dibayarkan pengusaha. Sebagai contoh narasumber tersebut membayar Rp13.000,00 lebih banyak dari yang seharusnya dengan rincian Rp10.000,00 untuk map dan Rp3.000,00 untuk leges. Padahal, dalam biaya resmi biaya leges sudah tercantum.

Boks 1		
Biaya yang dibayarkan Untuk mengurus Perpanjangan SIUP dan TDP		
Jenis Pembayaran	SIUP (Rp)	TDP (Rp)
Retribusi	150.000	30.000
Leges	5.000	5.000
Administrasi	40.000	45.000
???	1.500	1500
Total	196.500	86.500
Leges??*)		3.000
Map*)		10.000
*) Tanpa Kwitansi		
Total dibayarkan: $196.500 + 86.500 + 3.000 + 10.000 = 296.000$		
Sumber: Data Primer		

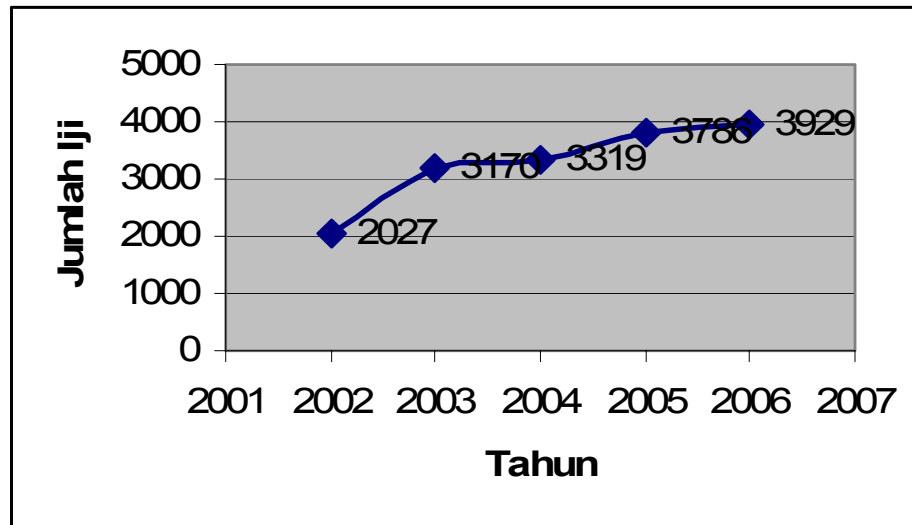
Meskipun pemohon membayar lebih tinggi dari biaya resmi, namun pemohon cenderung tidak merasa keberatan. “.....yang penting izin segera keluar/jadi.....” . Meskipun pemohon membayar lebih tinggi dari biaya resmi, namun pemohon cenderung tidak merasa keberatan. “.....yang penting izin segera keluar/jadi.....”

### 3. UKURAN KEBERHASILAN

#### 5.1. Jumlah Izin yang dikeluarkan.

Sejak dibentuknya UPT pada tahun 2002, jumlah perizinan yang diterbitkan oleh BPT secara keseluruhan cenderung meningkat. Secara lebih terperinci, hal tersebut disajikan pada grafik1 berikut:

Gambar 2  
Tren Perkembangan Jumlah Izin Yang dikeluarkan BPT Kabupaten Sragen Tahun  
2002-2006



Sumber: BPT Kabupaten Sragen

Total pemohon di BPT untuk perizinan dan non perizinan selama tahun 2006 adalah 42.841 pemohon dengan jumlah penerimaan sebesar Rp1.662.867.161,00.

## 5.2. Upaya Mencapai Target

Untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, BPT berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan berbagai pelatihan (lihat boks 2), penampilan, sosialisasi mengenai penerapan pelayanan terpadu serta pemberian insentif kemudahan dan biaya bagi investor pemula.

### Boks 2. Peningkatan kualitas layanan.

- A. On The Job Training.  
On the job training dilakukan dengan mengirimkan beberapa pegawai BPT untuk magang di KPT Kabupaten Gianyar, Bali selama 1 minggu.
- B. Pelatihan-pelatihan
  1. Diklat Komputer  
Sejak tanggal 6 Januari 2003 dilaksanakan diklat komputer dengan mengundang instruktur. Pelatihan dilakukan tiap hari Senin – Kamis selama 3 bulan setelah jam 13.00 dengan asumsi pada jam tersebut pelayanan relatif berkurang. Program-program yang diberikan yaitu *Microsoft Word*, *Microsoft Excel* dan *Microsoft Access*. Pada kesempatan ini pelatihan dilakukan untuk 20 karyawan.
  2. Training for Success  
Dengan mengundang instruktur dari lembaga swasta pengembangan sumber daya manusia (SDM), BPT memberikan pelatihan selama 30 kali pertemuan. Adapun materi pelatihan yang diberikan meliputi:
    - 1) cara tampil rapi dalam melayani customer.
    - 2) cara tampil sopan dan santun dalam menghadapi customer
    - 3) cara untuk selalu ceria dalam menyambut customer
    - 4) cara tampil yakin dan meyakinkan
    - 5) sikap tubuh dan tenang
    - 6) Teknik-teknik menghadapi customer

Sumber: Profil Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen.

Dalam hal penampilan, pegawai BPT tidak mengenakan pakaian seragam seperti pegawai negeri sipil (PNS) lainnya tetapi mengenakan seragam tersendiri. Untuk memberikan penampilan yang baik, diberikan tunjangan khusus untuk seragam karyawannya. Pakaian seragam tersebut dimaksudkan untuk memberikan kesan yang lebih “ramah” kepada pelanggan.

Mengenai upaya dalam bentuk sosialisasi, Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten mengenai penerapan pelayanan terpadu melakukan sosialisasi melalui beberapa cara, yaitu secara langsung ke kelurahan atau kecamatan, melalui radio, dan website/pemanfaatan IT. Meskipun terdapat banyak media informasi pelayanan terpadu, namun survei menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang peduli dengan keberadaan BPT. Informasi tentang BPT cenderung diperoleh dari sumber lain di luar media promosi, misalnya perbankan, kerabat atau teman dekat. Ketika seseorang akan mengurus perizinan, ia datang langsung ke BPT dan menanyakan kepada petugas sesuai dengan kebutuhannya. Berbagai persyaratan perizinan diperoleh melalui petugas, dan menjadi satu bundel dengan blangko aplikasi. Ada kecenderungan pelanggan untuk tidak membaca berbagai informasi yang ada/tersedia di kantor BPT.

Sementara itu, upaya berupa insentif kemudahan dan biaya bagi investor pemula adalah berupa:

1. Kemudahan, pengurangan atau pembebasan biaya retribusi perizinan (Ijin Prinsip, Ijin Lokasi, Ijin Perubahan dan Pernutkan Tanah, IMB, Ijin HO, SIUP, TDP, TDI) bagi investor Pemula/Baru di Kabupaten Sragen (syarat usaha bersifat ramah lingkungan, lokasi zone industri sesuai dengan peruntukannya, mempunyai dampak yang luas terhadap pertumbuhan ekonomi terutama penyerapan tenaga kerja).
2. Biaya operasional atas Ijin-ijin tersebut pada nomor 1 dibebankan pada APBD Kabupaten Sragen

Insentif tersebut didasarkan pada Instruksi Bupati Sragen Nomor 2 Tahun 2007 tentang Kemudahan Pelayanan Perizinan Bagi Investor Pemula yang berlaku sampai dengan tanggal 31 Desember 2008.

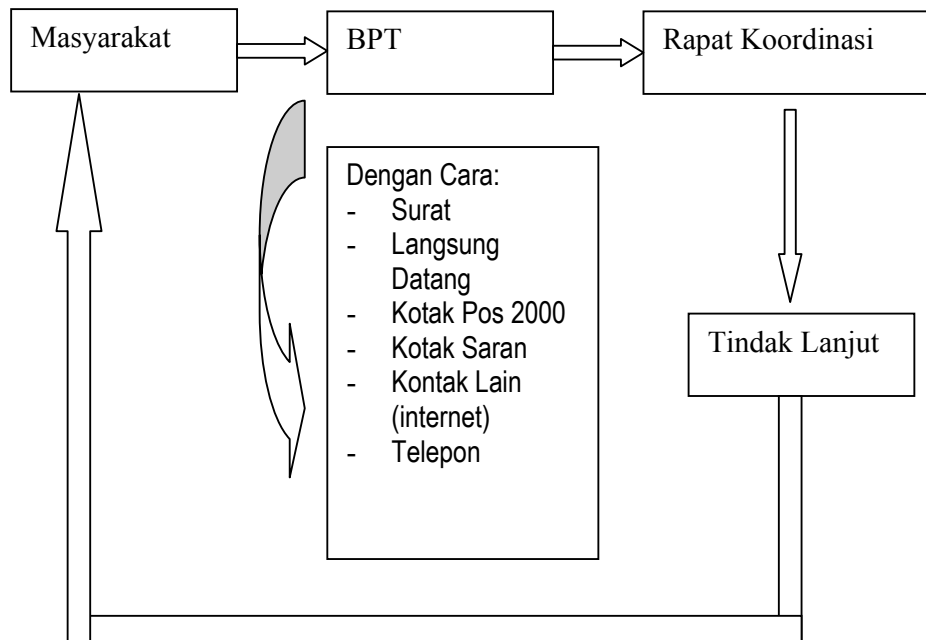
#### **4. MEKANISME KOMPLAIN ATAS KUALITAS PELAYANAN**

BPT Kabupaten Sragen telah memiliki mekanisme penanganan keluhan pelanggan. Namun demikian, dengan alasan masih ada relay layout ruangan, sementara ini belum tersedia loket khusus penanganan pengaduan. Mekanisme penanganan keluhan pelanggan BPT Sragen dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Umum dan Pengaduan/Kepala Sub Bidang Informasi, Dokumentasi dan Penanganan Pengaduan menerima keluhan Pelanggan.
2. Berdasarkan keluhan pelanggan, selanjutnya dicatat dalam buku penanganan keluhan Pelanggan dan menyampaikan kepada wakil Manajemen.
3. Penentuan langkah
  - a. Jika keluhan pelanggan hanya menyangkut satu Bidang atau Sub Bidang, maka Kepala Bidang/Sub Bidang diajak untuk menindak lanjuti keluhan tersebut dan hasilnya dicatat dalam buku penanganan keluhan Pelanggan dalam kolom tindak lanjut.
  - b. Jika keluhan pelanggan menyangkut beberapa Bidang atau Sub Bidang, maka para Kepala Bidang/Sub Bidang diajak untuk menindak lanjuti keluhan tersebut dengan cara diadakan rapat dan penanganan selanjutnya sesuai dengan Prosedur Sistem Mutu Tindakan Koreksi.

Alur Mekanisme pengaduan dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2  
Alur Mekanisme pengaduan



Sejak berdirinya BPT tahun 2002, dapat dikatakan tidak pernah ada keluhan/komplain dari Pelanggan. Di satu sisi, hal tersebut menunjukkan bahwa BPT Sragen telah mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada pelanggannya (hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan menunjukkan kepuasan yang tinggi). Namun demikian, terdapat beberapa hal yang perlu dicatat dan diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan yang lebih baik terkait dengan ketidakpuasan pelanggan. Hasil wawancara menemukan dua keluhan atas pelayanan BPT. Pertama, yaitu keluhan atas ketidaktepatan petugas BPT dalam membuat Dokumen, misalnya terjadi kesalahan pengetikan. Dalam kasus ini, pemohon langsung minta perbaikan dari kantor BPT. Kedua, pemohon diminta mengurus izin yang lain (TDI), padahal sepengetahuan pemohon TDI tersebut sebenarnya tidak diperlukan. Berbeda dengan kasus pertama, pemohon sengaja membiarkan dengan alasan “.....daripada timbul masalah lain”.

Hal lain yang terungkap dalam wawancara mengenai keluhan adalah petugas cenderung dinilai kurang ramah dan kurang tanggap. Informasi yang disampaikan secara langsung justru membingungkan. Narasumber menilai ada gap *mindset* antara level pimpinan (sampai kepala bidang) dengan staf operasional. Pada level pimpinan sangat baik dan sangat menguasai materi, tetapi pada level staf operasional kurang.

Dari melihat foto-foto pada Lampiran memang terlihat bahwa sejak tahun 2002 sampai 2007 tidak terdapat satu pun keluhan secara tertulis yang terdokumentasikan di buku pengaduan pelayanan. “Buku Pengaduan Pelayanan” tersimpan di lemari besi Kepala Bagian Umum dan tidak diletakkan pada tempat yang bisa terjangkau oleh pengguna jasa layanan seperti misalnya di meja pelayanan umum. Jadi bisa diambil kesimpulan bahwa tidak adanya pengaduan bukanlah berarti tidak ada pengaduan dari pengguna PTSP namun bisa berarti memang tidak tersedianya sarana pengaduan yang baik.

## **7. PENUTUP**

### **7.1. Kesimpulan.**

BPT Kabupaten Sragen diselenggarakan untuk menjawab tantangan otonomi daerah dan era globalisasi. PTSP Kabupaten Sragen dibentuk dengan dasar Keputusan Bupati Sragen Nomor 17 tahun 2002 dengan nama Unit Pelayanan Terpadu (UPT), Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2003 dan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 6 Tahun 2006. BPT Kabupaten Sragen diselenggarakan untuk menjawab tantangan otonomi daerah dan era globalisasi. Saat ini BPT melayani perizinan dan non perizinan. Saat ini BPT Kabupaten Sragen sudah memiliki kewenangan atas 59 perizinan investasi. BPT tidak menjalankan fungsi penanaman modal. Namun demikian, dalam hubungannya dengan Dinas terkait dalam hal perizinan, Kantor BPT bertindak sebagai koordinator.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, secara keseluruhan sudah baik. Hal tersebut karena didukung oleh personil dan sarana prasarana yang memadai. Dilihat dari aspek waktu dan biaya, yakni dengan membandingkan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan sebelum dan sesudah narasumber dari asosiasi (KADIN) mengatakan lebih cepat, mudah dan murah. Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian. Hal-hal tersebut antara lain:

- a. Dalam hal biaya, masih terdapat ketidaksesuaian antara praktik dengan ketentuan aturan. Pemohon izin masih harus membayar biaya tidak resmi dan tanpa tanda terima dari kantor BPT. Pelaku usaha cenderung tidak melakukan pengaduan akan hal ini karena lebih mementingkan perijinan cepat selesai.
- b. Terkait dengan mekanisme komplain atas kualitas layanan, BPT telah memiliki prosedur yang sesuai dengan Prosedur Sistem Mutu Tindakan Koreksi. Namun, BPT tidak memiliki loket pengaduan.
- c. Meskipun secara keseluruhan pelanggan merasa puas dengan pelayanan BPT, Hasil wawancara menemukan dua keluhan atas pelayanan BPT. Pertama, yaitu keluhan atas ketidaktelitian petugas BPT dalam membuat Dokumen. Kedua, pemohon diminta mengurus izin yang lain yang sebenarnya tidak diperlukan.
- d. Untuk pengajuan permohonan izin secara bersama-sama, masing masing izin masih harus dilengkapi dengan persyaratan masing-masing.
- e. Terdapat kesenjangan pengetahuan produk perizinan antara perosnalia pada tingkat pimpinan dengan staf.

### **7.2. Saran.**

Atas dasar kesimpulan di atas dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Dalam hal biaya, masih terdapat ketidaksesuaian antara praktek dan seharusnya. Terdapat biaya tidak resmi yang besarnya bersifat sukarela. Hal demikian menyebabkan timbulnya ketidakpastian biaya dan mendorong ekonomi biaya tinggi. Untuk menjamin akuntabilitas dan transparansi, maka (1) jika biaya tersebut memang diperlukan maka sebaiknya diformalkan dengan pos tertentu dengan tarif tertentu (2) jika biaya tersebut tidak diperlukan maka biaya/sumbangan sukarela ditiadakan, (3) perlu melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk tidak memberikan tip dalam bentuk apapun atas layanan yang telah diterima, dan selanjutnya melakukan pengawasan yang ketat kepada semua petugas.
- b. Sebagai mekanisme komplain atas kualitas layanan, BPT telah memiliki prosedur yang sesuai dengan Prosedur Sistem Mutu Tindakan Koreksi. Namun, BPT tidak memiliki loket pengaduan. Maka untuk meningkatkan mutu pelayanan perlu

dipikirkan untuk mengadakan loket pengaduan secara khusus.

- c. Terkait dengan pengajuan beberapa perizinan, mekanisme pengajuan perizinan secara paket yang telah direncanakan oleh BPT.
- d. Untuk meningkatkan pelayanan, perlu pelatihan secara terus menerus kepada staf operasional terkait dengan produk-produk perizinan dan persyaratan-persyaratannya. Hal demikian dimaksudkan agar staf memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai produk perizinan sehingga tidak memberikan penjelasan yang keliru pada pemohon, seperti menyarankan mengurus izin lain yang seharusnya tidak diperlukan