

**PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI
DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KOTA PASURUAN
(Studi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan)**

Errica Dwi Tanti, Soesilo Zauhar, Siti Rochmah

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: erricadwitanti@yahoo.com

***Abstract: Implementation of Bureaucracy for Improvement The Integrated Licencing Service in Pasuruan City (Study in Departement of Investment and Integrated Licencing Service Pasuruan City).** The movement of government paradigm from centralistic to decentralistic which characterized by local autonomy policy bring new condition in implementation of local government. This paradigm movement characterizing include the movement of task volume or assesment of local government for acommodating all of affairs that submit later will be contained in organization structure of local apparatus. Bureaucracy reformation in both central and local government are needs for realization of "good Public governance" effort. Bureaucracy reformation another government departement, trust of society for government will be down when related with convoluted licene documents. With many problems make Departement of Investment and Integrated Licencing Service Pasuruan City did the bureaucracy reformation with lauched The One Gate Licencing Service System that based on Rule of Interior Minister.*

***Keywords:** bureaucracy reformation, public service, one stop service*

Abstrak: Pelaksanaan Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan (Studi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan). Perubahan paradigma pemerintah dari sentralistis menuju desentralistis yang ditandai dengan kebijakan otonomi daerah membawa nuansa baru dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Perubahan paradigma tersebut sekaligus mencirikan perubahan volume atau beban tugas pemerintah daerah dalam menampung seluruh urusan yang diserahkan nantinya akan diwadahi dalam struktur organisasi perangkat daerah. Reformasi Birokrasi baik pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah merupakan kebutuhan dalam upaya untuk mewujudkan "good public governance". Reformasi birokrasi dinas pemerintah lainnya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi menurun ketika berurusan dengan dokumen perijinan yang terkesan berbelit-belit. Dengan adanya permasalahan-permasalahan membuat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan melakukan reformasi birokrasi dengan mengeluarkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berdasar pada Peraturan Menteri Dalam Negeri.

Kata Kunci: reformasi birokrasi, pelayanan publik, pelayanan terpadu satu pintu

Pendahuluan

Perubahan paradigma pemerintah dari sentralistis menuju desentralistis yang ditandai dengan kebijakan otonomi daerah membawa nuansa baru dalam penyelenggaraan pemerintah daerah sebagai upaya memandirikan daerah dan memberdayakan masyarakat. Perubahan paradigma tersebut sekaligus mencirikan perubahan volume atau beban tugas pemerintah daerah dalam menampung seluruh urusan yang diserahkan nantinya akan diwadahi dalam struktur organisasi perangkat daerah.

Birokrasi pemerintah memegang peran utama, bahkan peran tunggal, dalam

pembangunan suatu negara. Sehingga birokrasi masih menjadi *momok* menakutkan bagi perkembangan perijinan investasi di Indonesia. *Momok* tersebut menciptakan keterikatan antara birokrasi dan sistem politik. Sistem politik pun menempatkan birokrasi sebagai kontrol sentral masyarakat. Sentralisasi birokrasi secara kontinu sulit dipisahkan dari kepentingan politik praktis. Birokrasi yang seharusnya merupakan institusi pelaksana kebijakan public kini mengalami pergeseran peran menjadi instrumen politik praktis.

Sama halnya dengan reformasi birokrasi dinas pemerintah lainnya, kepercayaan

masyarakat terhadap pemerintah menjadi menurun ketika berurusan dengan dokumen perijinan yang terkesan berbelit-belit. Padahal dokumen perijinan yang seharusnya bisa diproses dengan cepat menjadi lambat. Perijinan yang berbelit adalah penyakit lama birokrasi.

Dari pra-penelitian yang telah dilakukan peneliti, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Ijin Terpadu Kota Pasuruan tersebut. Permasalahan-permasalahan tersebut diantaranya seperti memberikan pelayanan publik terkendala dari segi waktu pengurusan izin yang relatif lama, karena proses yang berbelit dan menyangkut banyak lembaga teknis, biaya yang relatif tinggi karena proses yang panjang dan tidak transparan sehingga terbuka peluang untuk terjadinya pungutan liar, tidak adanya kejelasan baik biaya maupun waktu penyelesaian. Permasalahan pelayanan ini diakibatkan oleh kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang sebenarnya merupakan tanggung jawab aparaturnegera. Hal ini mengakibatkan kinerja yang seenaknya. Padahal masyarakat yang sudah menunggu hasil kerja meski masih banyak terdapat keluhan. Keluhan tersebut diciptakan oleh tidak adanya kedisiplinan kerja, kerja sistem, prosedur dan teknis kerja yang tidak berjalan sesuai harapan. Pengorganisasian tugas pelayanan yang prematur menimbulkan kesengajaan peran dan tumpang tindihnya tugas. Kemampuan pegawai yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi mengakibatkan proses penyelesaian pelayanan menjadi lama. Lamanya proses penyelesaian ini mengakibatkan hasil pekerjaan tidak dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan, tidak tersedianya pelayanan yang memadai sehingga pekerjaan dan penyelesaian masalah menjadi lamban dan waktu banyak yang hilang Moenir (2001, h.41).

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat Kota Pasuruan untuk memperoleh pelayanan publik yang baik, maka dibentuklah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) Kota Pasuruan. Cara kerja sistem PTSA diantaranya adalah bentuk pelayanan yang dimana dalam melakukan sebuah kegiatan pelayanan dilakukan dalam satu tempat atau satu atap. Kekurangan sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah prosedur sulit untuk dapat disederhanakan karena ego sektoral di banyak SKPD.

Berdasarkan adanya kebijakan reformasi birokrasi dalam sistem pelayanan perijinan, maka selain kita dapat melihat kebijakan dari suatu badan ataupun dinas yang telah direformasi

birokrasikan menghasilkan dimana dinas tersebut dapat meningkatkan pelayanan yang baik dari *output* dan *input* dari dinas tersebut. Maka Pelayanan berarti melayani, suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menghasilkan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoprasian bisnis Sedarmayanti (1992, h.243). Sehingga segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah tidak bertentangan dengan norma dan aturan. Kepentingan aparaturnegera bersumber pada kebutuhan hajat hidup masyarakat. Jika dilihat secara seksama, pelayanan publik di daerah cenderung masih “jalan di tempat”. Seyogyanya praktik pelayanan dapat dilaksanakan lintas sektoral, seperti: ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Namun hal tersebut terkendala oleh banyaknya masalah di daerah.

Oleh karena itu dalam melakukan pelayanan, suatu birokrasi memerlukan adanya efektivitas dan efisiensi organisasi. Efektivitas Organisasi merupakan konsep penting dalam organisasi, karena mampu memberikan gambaran keberhasilan organisasi mencapai sasaran Sedarmayanti (2009, h.82). Dimana efektivitas organisasi harus mampu memberikan gambaran hubungan timbal balik yang baik serta harmonis antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas. Sehingga apakah suatu organisasi tersebut mampu bertahan dan hidup terus menerus dalam lingkungannya sehingga kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan bisa menjadi tolok ukur terakhir atau ukuran jangka panjang mengenai efektivitas organisasi. Sedangkan efisiensi organisasi merupakan konsep yang lebih terbatas, menyangkut proses internal organisasi Sedarmayanti (2009, h.82). Kriteria yang berjangka pendek tersebut terfokus pada suatu siklus yaitu siklus masukan-proses-keluaran, dan bukan hanya menekankan pada elemen masuk dan proses saja.

Dari sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang di keluarkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri (Pmendagri) telah dijelaskan serta dikeluarkan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan. Besar harapannya, dalam menjalankan tugasnya sebagai badan penyusun dan pelaksanaan kebijakan daerah khususnya dibidang pelayanan perijinan daerah, reformasi birokrasi dalam rangka peningkatan pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah kota pasuruan diharapkan mampu memenuhi harapan dibentuknya badan ini. Sehingga menyederhanakan proses perijinan

merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat sebagai upaya peningkatan pelayanan yang semakin maju serta berkembang, untuk mengetahui seefektif dan sejauh mana peningkatan pelayanan pemerintah kota Pasuruan dengan aplikasi atau implementasinya di lapangannya.

Tinjauan Pustaka

A. Reformasi Birokrasi

Sedarmayanti (2009, h.71) mengemukakan bahwa Reformasi Birokrasi merupakan upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Menurut Sedarmayanti (2009, h.74), aspek utama dalam membangun birokrasi adalah: (a) Membangun visi birokrasi, (b) Membangun manusia birokrasi, (c) Membangun sistem birokrasi, dibagi menjadi tiga yaitu: (1) Pembinaan struktur, (2) Menerapkan strategi yang tepat dan (3) Pembinaan budaya organisasi, dan (d) Membangun lingkungan birokrasi.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang Sedarmayanti (2009, h.243). Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2005, h.141) didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedudukan birokrasi publik dalam reformasi birokrasi selalu menjadi sorotan serta menjadi perhatian masyarakat, pengamat reformasi birokrasi serta kaum intelektual. Sehingga praktek administratif barang atau jasa seyogyanya dapat mempermudah hidup masyarakat.

Institusi pelayanan publik wajib mempunyai standarisasi layanan yang dapat menjamin kualitas layanan publik. Dengan demikian, nilai dan manfaat pelayanan tersebut dapat dirasakan secara nyata. Tidak adanya standarisasi pelayanan yang jelas dapat menimbulkan kekecewaan pada masyarakat sehingga pelayanan yang disediakan tidak dapat memenuhi harapan. Seyogyanya standar pelayanan berfungsi sebagai instrumen kerja penyedia layanan publik. Standar tersebut dapat mempermudah kinerja instansi penyedia layanan publik baik dalam menentukan strategi maupun prioritas kerja pemerintah sebagai otoritas pelaksana pelayanan publik.

C. Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Publik

Efektivitas merupakan konsep yang sangat berpengaruh dalam suatu organisasi. Efektivitas adalah gambaran keberhasilan dalam pencapaian sasaran organisasi sebagaimana Gitosudarmo dan Mulyono dalam Syarif sebagaimana dikutip oleh

Sedarmayanti (2008, h.122). Efektivitas dapat mendeskripsikan kemampuan bertahan suatu organisasi dalam lingkungannya, sehingga kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan dianggap sebagai ukuran sekaligus proyeksi jangka panjang organisasi.

Efisiensi organisasi menurut Sedarmayanti (2009, h.82) merupakan konsep yang lebih terbatas, menyangkut proses internal yang terjadi dalam organisasi. Efisiensi menunjukkan banyaknya masukan atau sumber yang diperlukan organisasi untuk menghasilkan keluaran. Efisiensi dapat diukur sebagai rasio keluaran terhadap masukan. Organisasi yang mampu menghasilkan satuan keluaran dengan menggunakan sumber lebih sedikit dari yang digunakan organisasi, disebut organisasi efisien.

D. Good Governance

Menurut Santosa dalam Rewansyah (2010, h.91) sebuah *governance* dikatakan baik (*good and sound*) apabila sumber daya dan masalah-masalah publik dikelola secara efektif dan efisien dan merupakan respon terhadap kebutuhan masyarakat. Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa penjelasan *good governance* tersebut cenderung pada perampangan birokrasi sehingga dapat menekan biaya operasional pada pemerintahan dan para pelanggan pemerintahan. Sementara itu, Keraf dalam Rewansyah (2010, h.91) mengartikan *good governance* sebagai keberadaan dan fungsinya beberapa perangkat kelembagaan publik sedemikian rupa sehingga memungkinkan kepentingan masyarakat bisa terjamin dengan baik. Jika dielaborasi lebih jauh bahwa perangkat kelembagaan itu mencakup:

1. Adanya birokrasi yang bersih dan efisien;
2. Adanya legislatif yang aspiratif dan tanggap terhadap kepentingan masyarakat serta menjadi alat kontrol yang baik dan konstruktif bagi birokrasi pemerintah;
3. Adanya sistem penegakan hukum yang dapat dipercaya, termasuk didalamnya aparat penegak hukum yang mempunyai integritas yang baik;
4. Adanya masyarakat sipil (*civil society*) yang kuat untuk memperjuangkan kepentingan warga masyarakat serta masyarakat mengontrol lembaga pemerintah;
5. Adanya distribusi kekuasaan yang seimbang dan saling mengontrol secara konstruktif.

Dengan perangkat yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang dijelaskan tersebut, dapat diartikan seluruh aspek negara mempunyai peran dalam kegiatan

kepemerintahan dan juga memberikan manfaat dalam menciptakan *Good Governance*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah. Pada awalnya metode ini merupakan eksperimen yang menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik penyimpulan data menggunakan triangulasi dengan analisis induktif yang lebih menekankan makna dari pada generalisasi Sugiyono (2009, h.01). Adapun fokus penelitian adalah: (1) pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan yang terfokus pada jenis reformasi birokrasi; kelembagaan; sumber daya aparatur dan sumber daya ketatalaksanaan, (2) efektifitas dan efisiensi pelayanan publik meliputi input; proses dan output, (3) faktor pendukung dan penghambat dalam praktik pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Data berasal dari data primer dan sekunder yang menggunakan teknik pengumpulan dokumentasi, observasi dan wawancara yang ditriangulasi. Peneliti sendiri, pedoman wawancara dan pendukung lain menjadi instrumen penelitian. Model penelitian mengambil model interaktif dari Miles dan Huberman dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data hingga akhir pengambilan kesimpulan Sugiyono (2001, h.245).

Pembahasan

1. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Di Bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan.

(a). Jenis Reformasi Birokrasi

Pengembangan praktik reformasi serta pembaharuannya dapat menciptakan reformasi birokrasi berjalan dengan baik. Reformasi birokrasi yang masih dirintis dapat dijalankan jika organisasi tersebut melakukan beberapa pembaharuan sembari melaksanakan peraturan yang telah ada. Sebab bagaimanapun, praktik reformasi birokrasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan perijinan merupakan turunan dari pembenahan serta pembaharuan guna menciptakan pelayanan perijinan yang berkualitas. Keberadaan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan dapat menjadi pendorong terciptanya berbagai pembenahan di setiap instansi pemerintah kota.

Dengan kata lain reformasi birokrasi dibutuhkan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang baik melalui ketentuan dan strategi yang

ada yang mengacu pada Perwali No. 6 Tahun 2013. Reformasi birokrasi tersebut akan mendorong kinerja pemerintah untuk terus berjalan baik dan maju.

(b). Reformasi Birokrasi Di Bidang Kelembagaan (struktural)

Membangun sistem reformasi birokrasi yang baik diantaranya melakukan pembaharuan serta perubahan yang mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah, salah satu aspeknya merupakan aspek kelembagaan (struktural). Pembaharuan tersebut dapat dilihat dari satu reformasi birokrasi kelembagaan (struktural). Pada reformasi birokrasi tersebut memperlihatkan bahwa sebuah kelembagaan atau struktur birokrasi merupakan hal fundamental dalam melaksanakan reformasi birokrasi kelembagaan (struktural).

(c). Reformasi Birokrasi Di Bidang Sumber Daya Aparatur

Reformasi birokrasi tidak terlihat hanya pada struktural saja akan tetapi juga pada sumber daya aparatur. Reformasi Birokrasi harus mencakup pembenahan serta perubahan sumber daya aparatur. Aspek kuantitas merupakan prasyarat agar semua posisi dalam struktur organisasi dapat terisi. Lebih jauh, aspek kualitas merupakan syarat agar posisi tersebut dapat terisi pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan kualifikasi pekerjaannya.

(d). Reformasi Birokrasi Di Bidang Prosedur

Reformasi Birokrasi dalam bidang prosedur merupakan perubahan serta pembenahan yang terdapat pada mekanisme atau prosedural yang ada. Pembenahan itu terdapat pada reformasi birokrasi dalam bidang prosedur diantaranya, mekanisme beberapa ijin yang terdapat pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan. Akan tetapi mekanisme tersebut tidak memperlihatkan perubahan yang cukup kentara, karena prosedur atau mekanisme yang ada tetap pada standar yang telah ada sejak lama. Maka tidak ada perampingan atau pembenahan serta pembaharuan pada sistem prosedur yang terdapat pada badan tersebut. Sehingga mekanisme beberapa ijin yang terdapat pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan tidak mengalami perubahan dan pembenahan yang berarti.

2. Efektifitas Dan Efisiensi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan

(a). Input

Suatu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan mengharuskan organisasi mampu

mempraktikkan penyelenggaraan pelayanan yang baik. Ketentuan tersebut merujuk pada rasa kekecewaan dan keluhan terhadap pelayanan yang ada. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan harus memiliki kecakapan guna mewujudkan ketersediaan pelayanan yang baik. Sehingga mekanisme pelayanan yang ada pada badan tersebut seyogyanya mampu melaksanakan susunan reformasi birokrasi pelayanan yang ada. Sehingga praktik reformasi birokrasi pelayanan dapat terwujud sesuai harapan.

(b). Proses

Alur proses program yang telah dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan terkait pelayanan yang ada, membuat badan tersebut mensosialisasikan penerapan sistem pelayanan yang ada. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui berbagai kegiatan yang ada. Mulai dari pemberitahuan di media masa, brosur, ataupun pemberitahuan per-SKPD. Sosialisasi tersebut merupakan hal yang cukup positif serta sangat membantu. Hasilnya, sosialisasi tersebut menjadi pengetahuan tersendiri bagi masyarakat yang dapat mempermudah proses perijinan sehingga praktik sistem baru ini dapat terlaksana dengan cukup baik.

(c). Output

Output praktik reformasi birokrasi ini dapat dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat Kota Pasuruan. *Output* bagi pemerintah adalah sistem terpadu yang sinkron dan tunggal antar SKPD dalam pembuatan keputusan sesuai tugas dan fungsi masing-masing, meningkatnya efektifitas dan efisiensi kerja, transparansi penyampaian informasi dan meningkatnya akuntabilitas pemerintah yang bebas KKN. Akibatnya masyarakat dapat lebih hemat biaya dan waktu sebab pemberitahuan dilakukan *by system* dan tidak ada lagi pungutan liar di luar ketentuan. Sehingga pelayanan dapat lebih mudah, transparan, *simple*, cepat terutama dalam hal investasi modal yang pula dapat meminimalisir kesalahan.

3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

(a). Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang terdapat pada badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan meliputi: faktor administrasi dan faktor fasilitas kerja. Faktor administrasi mendapat sedikit perubahan sehubungan tujuan pelayanan yang ingin memberikan kemudahan pada masyarakat. Keberadaan fasilitas kerja sebagai sarana dan prasarana yang semakin maju guna melayani

masyarakat. Fasilitas ini berupa fitur layanan yang mempermudah investor mensurvei lokasi investasi, sehingga dapat meminimalisir kesalahan.

(b). Faktor Penghambat

Layanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan terhambat oleh waktu dan kesadaran kelembagaan. Pelayanan publik yang terkendala waktu pengurusan izin yang relatif lama karena proses yang berbelit dengan banyak lembaga teknis, biaya yang relatif tinggi sebab proses yang panjang dan tidak transparan. Akibatnya terbuka peluang pungutan liar, ketidakjelasan biaya dan waktu penyelesaian. Masalah pelayanan di atas pun disebabkan oleh kurangnya kesadaran aparat pelayanan dalam pemerintahan. Sehingga antara kewajiban dan tanggung jawab kurang dapat dijiwai oleh badan yang menaungi bidang pelayanan terkait.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di atas, maka dapat disimpulkan:

1. Mekanisme perijinan yang baru ini mampu memangkas birokrasi, meminimalisir tatap muka yang identik dengan korupsi, kolusi, dan nepotisme, menciptakan system birokrasi yang transparan, serta memudahkan permohonan perijinan yang berpengaruh terhadap perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Kota Pasuruan.
2. Selama pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih terdapat banyak kendala. Namun, apabila dibandingkan dengan mekanisme lama yang menyusahkan pemohon dan menimbulkan citra buruk pemerintah di mata masyarakat, program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dinilai sudah cukup efektif untuk meyakinkan masyarakat bahwa proses perijinan sekarang lebih cepat, mudah, dan transparan.
3. Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan sebagai salah satu upaya Pemerintah Kota Pasuruan untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima di bidang perijinan. Program ini membawa manfaat bagi masing-masing *stakeholder*, yaitu:
 - a. Manfaat bagi Pemerintah, Output bagi pemerintah adalah sistem terpadu yang sinkron dan tunggal antar SKPD dalam pembuatan keputusan sesuai tugas dan fungsi masing-masing, meningkatnya efek-

- tifitas dan efisiensi kerja, transparansi penyampaian informasi dan meningkatnya akuntabilitas pemerintah yang bebas KKN.
- b. masyarakat dapat lebih menghemat biaya dan waktu, tidak ada lagi pungutan liar di luar ketentuan, pelayanan lebih mudah, transparan, *simple*, cepat. Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah ada saat ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat berinvestasi di Kota Pasuruan.
 - c. Salah satu fasilitas yang memudahkan para investor untuk melakukan survey lokasi yang ditanyakan pada program sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga Investor dapat meminimalisir resiko kesalahan dalam perencanaan bisnis.
4. Pendukung dan penghambat pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - terdapat pada faktor administratif, fasilitas kerja, waktu pelayanan dan kesadaran tujuan kelembagaan.
 5. Usaha meningkatkan pelayanan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan secara keseluruhan sudah cukup baik dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Saran

Besar harapanadanya penelitian tentang praktik reformasi birokrasi tersebut dapat mendorong pelaksanaan pembenahan serta pembaharuan birokrasi pelayanan demi kelancaran sistem Pelayanan Terpadu satu Pintu pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan. Harapan ke depan, Pemerintah dapat mengembangkan segala upaya pembaharuan dan perubahan penyelenggaraan pemerintah di Kota Pasuruan.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2008. **Reformasi Birokrasi Publik: Di Indonesia, Seri Kajian Birokrasi**. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moenir, H.A.S. 2001. **Managemen Pelayanan Umum Untuk Indonesia**. Jakarta: Bina Aksara.
- Moenir. 1995. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (c.12). Jakarta, MENPAN
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 juga dijelaskan tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (c.1) Jakarta, MEDAGRI
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu (c.7). Jakarta, Kementerian Dalam Negeri.
- Rewansyah, Asmawi. 2010. **Reformasi Kebijakan Dalam Rangka Good Governance**. Jakarta: CV. Yusaintanas Prima.
- Sedarmatanti. 2009. **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik**. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kulaitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.