

“KAJIAN YURIDIS PERIZINAN DIKAITKAN DENGAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENERAPANNYA DALAM GOOD GOVERNMENT”

Bab I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Bangsa Indonesia sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan, karena pembangunan yang di laksanakan itu jelas merupakan rangkaian gerak perubahan menuju kepada kemajuan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik materil maupun sprituil. Realisasi dari pembangunan yang telah dilaksanakan di Indonesia dapat di temui dari adanya pembangunan sarana dan prasarana seperti pembangunan perumahan rakyat, jembatan, jalan raya, pelabuhan dan lain sebagainya. Pembangunan ini juga menghendaki adanya hukum yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk terwujudnya usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Indonesia adalah negara hukum, maka pembangunan yang sedang dilaksanakan tidaklah terlepas dari peraturan hukum yang berkaitan dengan masalah tersebut. Dalam kenyataannya peraturan hukum yang berkaitan dengan masalah pembangunan terdapat didalam banyak peraturan, sehingga menimbulkan kurang adanya kepastian hukum. Seiring dengan pentingnya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dalam masa pembangunan sekarang ini, pemerintah daerah dihadapkan pada masalah kependudukan secara terpadu dan diharapkan dapat mengatasi guna menunjang peningkatan taraf hidup kesejahteraan serta kecerdasan seluruh bangsa,

maka untuk memajukan dan meningkatkan kesejahteraan umum berarti kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik termasuk salah satunya kebutuhan akan pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum yang legal. Mengingat pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum legal merupakan salah satu wujud pelayanan publik maka diwajibkan kepada setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan-bangunan lainnya dalam membangun harus adanya sarana perangkat perizinan yang diperlukan dari pemerintah daerah yang sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan serta sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku di daerah masing-masing.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung bahwa bangunan gedung penting sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya untuk mencapai berbagai sasaran yang menunjang terwujudnya tujuan pembangunan nasional bahwa bangunan gedung harus diselenggarakan secara tertib, diwujudkan sesuai dengan fungsinya, serta dipenuhinya persyaratan administratif dan teknis bangunan gedung agar bangunan gedung dapat terselenggara secara tertib dan terwujud sesuai dengan fungsinya..

Pembangunan ini juga menghendaki adanya hukum yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk terwujudnya usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Indonesia adalah negara hukum, maka pembangunan yang sedang dilaksanakan tidaklah terlepas dari peraturan hukum yang berkaitan dengan masalah tersebut. Dalam kenyataannya peraturan hukum yang berkaitan dengan masalah pembangunan terdapat didalam banyak peraturan, sehingga menimbulkan kurang adanya kepastian hukum.

Adapun persyaratan Bangunan Gedung yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Pasal 7 yaitu, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung. Persyaratan administratif bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi persyaratan status hak atas tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada umumnya tugas pokok aparatur negara yang juga abdi negara tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Sejak pasca reformasi diharapkan akan berdampak positif terhadap sistem penyelenggaraan.

Pemerintah yang dapat dilihat dari semakin keterpihakkannya pemerintah terhadap kepentingan-kepentingan masyarakat hanya saja dalam kenyataannya semakin meluasnya praktek-praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN) dalam sistem birokrasi publik di Indonesia berimbas buruk terhadap tatanan dan citra birokrasi dihadapan masyarakat.

Kelembagaan pemerintahan yang menerapkan akuntabilitas publik berarti lembaga tersebut selalu dapat mempertanggung jawabkan aktivitasnya kepada publik. Pada realitanya penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Indonesia rata-rata masih bermasalah pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Contohnya persoalan yang timbul saat ini adalah sulitnya mengurus izin IMB, sulitnya mengurus Izin membuat masyarakat yang hendak mendirikan bangunan banyak melanggar aturan yang ada. Pada realitanya banyak masyarakat yang membuat bangunan terlebih dahulu sedangkan mengurus Izin

belakangan. Hal inilah yang sering dijumpai di lapangan. Sulitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan di Kota ataupun Kabupaten Bandung membuat pihak-pihak yang hendak mendirikan bangunan di Kota ataupun Kabupaten Bandung sehingga mendirikan bangunan tanpa adanya izin terlebih dahulu.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota dan Kabupaten Bandung bisa dikatakan belum optimal, ini juga menjelaskan bahwa desentralisasi yang berjalan selama 15 tahun di Indonesia khususnya di daerah Jawa Barat belum optimal. Contoh lain seperti mengajukan izin lokasi untuk membangun suatu pemukiman perumahan bagi masyarakat, banyaknya prosedur yang dilalui secara prosedur tahapan-tahapan dan aturannya telah diperjelas namun pada faktanya penyelesaian perizinan sangat sulit dijalani dan banyaknya permainan Aparat Sipil Negara (ASN) di pemerintahan daerah untuk mempersulit izin itu keluar apabila mengikuti prosedur yang ada sehingga membuat masyarakat bingung dengan aturan yang telah tertera dan ditentukan oleh pemerintahan daerah itu sendiri.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun kenyataannya tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak

disoroti. rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparaturn pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparaturn pemerintahan.

Mewujudkan Kota Bandung sebagai Kota yang berbasis *smart city* merupakan upaya kreatif dalam meningkatkan daya saing warga Kota baik pada level regional, nasional, bahkan internasional. Pemerintah Kota Bandung membentuk sistem yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan. Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung adalah pelayanan administrasi baik pelayanan pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/her-registrasi/daftar ulang perizinan, dan pemberian salinan perizinan dalam bidang penanaman modal, perdagangan, industri, kebudayaan, dan pariwisata, penataan ruang, bangunan, konstruksi, dan pertanahan, bina marga, sumber daya air, dan lingkungan hidup, komunikasi dan informasi serta perhubungan.

DPMPTSP Kota Bandung meluncurkan aplikasi pelayanan perizinan yang dapat diakses via *smartphone*. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari sistem pelayanan perizinan terpadu *online* melalui situs web dengan nama HAYU Bandung yang diluncurkan pada Mei 2015 lalu. Walikota Bandung, Ridwan Kamil menyatakan, bahwa “inovasi berbasis teknologi menjadi syarat utama sistem pelayanan publik di Kota Bandung. Inilah *smart city* yang sebenarnya,

semua urusan pelayanan publik di Kota Bandung dapat diakses menggunakan *smartphone*” (<http://www.kemendagri.go.id/news/2016/01/12/DPMPTSP-Kota-bandung-luncurkan-aplikasi-pelayanan-perizinan-via-smartphone-> Februari 2017). HAYU Bandung yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kota Bandung merupakan layanan perizinan yang memanfaatkan teknologi dan informasi, guna mengurangi birokrasi menjadi inovasi layanan yang berorientasi pada kemudahan layanan, kepastian waktu, dan kepastian biaya.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan salah satunya adalah dengan disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Selaras dengan Kota Bandung pemerintah Kabupaten Bandung pun merespon permasalahan tersebut, pemerintah Kabupaten Bandung menerbitkan Perda Nomor 4 Tahun 2013 tentang Organisasi dan tata kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bandung. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bandung sebagai penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan terbentuk dari sebuah proses dalam rangka pemerintah Kabupaten Bandung mencari pola yang terbaik dalam memberikan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat. Proses tersebut diawali dengan pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Bandung. Karena UPT mengandung beberapa kelemahan, yang diantaranya masih diproses pelayanan perizinan dan non perizinan di SKPD

terkait, biaya yang tinggi selanjutnya dilakukan terobosan untuk membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah rangka terwujudnya lembaga yang (BES) “Bandung Excelent Service”, dimana pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dapat dilaksanakan pada 1 (satu) pintu, dengan mekanisme, persyaratan, biaya, dan waktu yang transparan untuk kesempurnaan pelayanan kepada masyarakat serta dapat diakses melalui *online* Sabilulungan Sistem Informasi Perizinan Terpadu “SAMIRINDU” (<http://dpmpdsp.bandungkab.go.id/>). Hal ini sejalan dengan semangat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 188.32/498/V/Bangda tentang Petunjuk pelaksanaan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 yang memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak – hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Menindaklanjuti Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Pemerintah Kabupaten Badung menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah disusul Peraturan Bupati Badung Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah kemudian Peraturan Bupati Badung Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pemberian Mandat dari Bupati kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung dalam Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Dalam ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut dibentuklah Perangkat Daerah saat ini yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu beserta dengan tugas serta fungsinya. Beberapa terobosan yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota dan Kabupaten Bandung diatas adalah untuk mengurangi solusi permasalahan tentang perizinan yang ada di Pemerintahan Daerah selama ini meski pada prakteknya masih banyak permasalahan-permasalahan yang ada diberbagai pihak baik dari masyarakat ataupun pemerintah yang merupakan perangkat pelayan publik.

Good governance yang diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik merupakan tema umum kajian yang populer, baik dipemerintahan, civil society maupun dunia swasta. Kepopulerannya adalah akibat semakin kompleksnya permasalahan, seolah menegaskan tidak adanya iklim pemerintahan yang baik di negeri ini. Di pemerintahan (publik governance), tema ini begitu menyentuh.

Banyak pihak yang “menunjuk hidung” bahwa masalah mendasar bangsa ini akan terselesaikan kalau birokrasi pemerintahannya sudah kembali ke jalan yang baik. Karenanya bagi aparatur pemerintah, good governance adalah kewajiban yang harus diwujudkan. Keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama yaitu aparatur pemerintahan, masyarakat, dan pihak swasta. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, aparatur pemerintahan merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya goverance. Keterlibatan aparatur pemerintah dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan antara lain oleh pemahaman terhadap konsep tata pemerintahan yang baik secara pengamalannya yang sangat terkait dengan birokrasi dan manajemen.

Penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan terciptanya *good goverment*.

Era globalisasi yang ditandai dengan semakin terbukanya arus informasi, komunikasi dan transportasi, komunikasi dan transportasi antar Negara di dunia, menuntut suatu Negara untuk memprakondisikan dirinya dengan melakukan upaya pemberdayaan (empowering) dan reformasi total atas kehidupan politik dan pemerintahan, hukum, ekonomi, sosial, budaya, dan pertahanan serta keamanan nasional. Dalam kondisi persaingan bebas di era globalisasi, peran pemerintah mengalami pergeseran, dalam arti bahwa pemerintah sudah tidak lagi menjalankan peran secara dominan dalam berbagai aktivitas Negara melainkan hanya sebagai fasilitator bagi kelancaran arus perdagangan dan persaingan bebas. Ini menuntut kondisi Negara (pemerintah) dengan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) agar memperoleh kepercayaan yang besar dari masyarakat serta agar terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi peningkatan arus investasi guna mendorong laju pertumbuhan dan perkembangan ekonomi maupun mikro ekonomi.

Penerapan *good governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara, misalnya dengan menegakan *prinsip Rule Of Law* atau supremasi hukum dalam berbagai aspek kehidupan Negara. *Good governance* juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideology politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan Negara.

Good government adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan swasta. *Good government* juga merupakan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus (pengelola perusahaan), pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan intern dan ekstern lainnya yang berkaitan dengan hak-hak atau kewajiban mereka, atau dengan kata lain suatu system yang mengatur dan mengendalikan perusahaan.

Maksud dan Tujuan adanya *Good Government* adalah menggunakan dan melaksanakan kewenangan politik, ekonomi dan administratif agar dapat diselenggarakan dengan baik. Oleh sebab itu dalam prakteknya, konsep *good government* harus ada dukungan komitmen dari semua pihak yaitu negara (*state*)/pemerintah (*government*), swasta (*private*) dan masyarakat (*society*).

Dasar-dasar Hukum :

1. Transparansi (*transparency*)
2. Akuntabilitas (*accountability*)
3. Pertanggungjawaban (*responsibility*)
4. Independensi (*independency*)
5. Kesetaraan dan kewajaran (*fairness*)

Dalam perspektif Otonomi Daerah, khususnya di Indonesia, penerapan *Good governance* merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah atau *local governance* yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini didukung pula dengan diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, serta prinsip-prinsip Otonomi Daerah sehingga Pemerintah Daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*publik services*) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (*sentralistik*) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya. Kenyataan yang dapat dilihat sekarang bahwa sampai saat ini pun pelaksanaan kehidupan Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi, demokratisasi, dan otonomi daerah, justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan *good governance* secara utuh.

Sebagai salah satu contoh di Kabupaten Bandung penerapan *good governance* seperti yang dialami sendiri oleh penulis permasalahan dihadapkan pada berbagai kendala seperti masih banyaknya patalogi praktik penyelenggaraan

birokrasi pemerintahan yang diliputi oleh berbagai tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh oknum pejabat teras pemerintah. Ditambah lagi perilaku para penyelenggara negara di daerah ini (baik itu penyelenggara pemerintah maupun legislatif) yang seringkali tidak sesuai dengan nilai-nilai etis (etika pemerintahan) dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai pemerintah, relasi antara pemerintah dan rakyat berpola serba negara, kultur pemerintah sebagai tuan dan bukan pelayan masyarakat, kecenderungan lahirnya etno politik yang kuat dan konflik kepentingan antar pemerintah. Suara-suara rakyat yang menghendaki sosok pemerintah daerah yang dekat dengan rakyat, dan mengutamakan kepentingan rakyat dibandingkan kepentingan pribadi terbentur oleh arogansi dan sikap acuh dari kalangan pejabat penyelenggara pemerintah.

Masyarakat yang semakin kritis dan berani untuk mengajukan keinginan, tuntutan dan aspirasinya, serta melakukan kontrol atas kinerja pemerintah. Masyarakat semakin berani menuntut birokrasi publik untuk mengubah posisi dan perannya (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Kebiasaan suka mengatur dan memerintah mesti diubah menjadi suka melayani, dari yang lebih suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong, semuanya menuju ke arah fleksibilitas, kolaboratif dan dialogis, dan menghilangkan cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis sehingga aparat birokrasi harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan sekaligus dapat membangun “kualitas manusia” dalam arti

meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Namun, hingga kini masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih teramat rendah, terutama di daerah-daerah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang tersebut terutama di bidang pengurusan perijinan di Pemerintah Daerah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung.

Permasalahan utama pelayanan publik berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana tata pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan organisasinya. Dilihat dari penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan yaitu:

a. Kurangnya respon

Kondisi ini terjadi hampir semua tingkatan unsur pelayanan publik, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan ketua dari

instansi atau organisasi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan.

b. Kurangnya penyampaian informasi.

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat malah berjalan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

c. Kurangnya akses.

Berbagai pihak yang terkait dalam pelaksana pelayanan terletak jauh dari masyarakat, sehingga masyarakat merasa sulit jika membutuhkan pelayanan tersebut.

d. Kurang koordinasi.

Berbagai pihak pelaksana pelayanan yang terkait satu dengan lainnya dirasa kurang dalam berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. Rendahnya kualitas birokrasi.

Pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

f. Kurang mau mendengar aspirasi masyarakat.

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu

g. Kurangnya efisiensi.

Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

h. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya.

Kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, dan etika.

i. Dilihat dari sisi kelembagaan.

Kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, adanya peraturan yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan rangkap jabatan, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Pola hubungan aparatur/birokrasi dengan kecenderungan sikap mereka terhadap “clients” atau masyarakat dan kelompok dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu : “service orientation” dan “social control orientation”. Birokrasi dengan “service orientation” memberikan pelayanan dengan orang-orang yang berhubungan dengannya, dengan sikap pelayanan yang profesional yang bertujuan menjamin kepuasan pihak yang dilayani. Sedangkan birokrasi dengan “social

control orientation” lebih menekankan pada pengendalian atau pengawasan karena menjalankan suatu peraturan guna memelihara ketertiban masyarakat.

Das Sollen adalah segala keharusan-keharusan yang masih berupa teori-teori normatif dan sekaligus juga norma-norma teoritis yang belum menjelma atau dijemakan dalam pelaksanaan. Oleh karena itu, das sollen sering disebut dengan istilah dunia norma, atau dunia kaidah, atau kenormaan. Tahapan untuk mengurus surat perizinan yang pertama mendapat surat izin dari lingkungan, izin prinsip, izin lalu lintas, izin site-plan dan terakhir izin mendirikan bangunan.

Das Sein adalah segala sesuatu yang merupakan pelaksanaan dari segala hal yang diatur dalam das sollen tadi di dalam kenyataan yang sebenar-benarnya. Dalam prakteknya, das sollen dan das sein pasti ada secara bersamaan di dalam segala bidang kehidupan manusia sebagai dunia teori dan dunia praktek atau dunia kenyataan, yang memiliki perbedaan secara signifikan.

Di Kota maupun di Kabupaten Bandung untuk mengurus surat perizinan sesuai dengan aturan dan norma-norma yang sudah ditetapkan dan dilengkapi namun dalam prakteknya dari setiap tahapan (Das Sollen) tersebut akan memperlambat proses yang ada untuk mengeluarkan surat-surat tersebut jika tidak memberikan uang atau imbalan untuk mempercepat proses pelaksanaannya. Sebagai contoh kasus PT.Cibajashs Langgeng Sejati developer perumahan yang mulai mengurus izin lokasi untuk perumahan di Kabupaten Bandung yang mana perumahan tersebut di rencanakan untuk membantu percepatan dan mendukung program pemerintah dalam memenuhi kebutuhan akan hunian Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), yang sampai saat ini Backlognya masih sangat besar sesuai dengan program pemerintah mengenai pengadaan rumah 1 juta unit

pertahun dimana program ini didukung dengan adanya Paket Kebijakan Ekonomi jilid XVI oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo (Jokowi). Paket tersebut berisikan tentang upaya percepatan penerbitan perizinan berusaha dari tingkat pusat hingga daerah. Kebijakan ini juga bertujuan menyelesaikan hambatan dalam proses pelaksanaan serta memanfaatkan teknologi informasi melalui penerapan sistem perizinan terintegrasi (*single submission*).

Paket kebijakan diluncurkan dalam bentuk Peraturan Presiden (Perpres), dengan realisasi dalam dua tahap. Tahap Pertama : Pembentukan Satuan Tugas (Satgas) untuk pengawalan dan penyelesaian hambatan perizinan dalam pelaksanaan berusaha (*end to end*), Penerapan perizinan checklist pada KEK, FTZ, Kawasan Industri, dan Kawasan Pariwisata, Penerapan perizinan dengan penggunaan data sharing. Tahap Kedua : Reformasi peraturan perizinan berusaha, Penerapan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi (*Single Submission*). Namun pada kenyataannya semua tahapan perizinan yang ditentukan oleh pemerintahan daerah telah dilengkapi dan dilalui oleh perusahaan PT.Cibajashs Langgeng Sejati dan sampai saat penelitian dilakukan permohonan izin tersebut belum juga selesai dan terealisasi dengan baik, menyadari kondisi pelayanan saat ini yang belum optimal. Misalnya saja, perizinan masih bersifat parsial dan tidak terintegrasi, sekuensial (berurutan), belum seluruhnya menggunakan teknologi informasi (online) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Bandung (PTSP), waktu penyelesaian dan biaya perizinan yang tidak jelas, serta paradigma di tubuh birokrasi sendiri sebagai "pemberi izin" dan belum "melayani".

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk Usulan Penelitian

dengan judul **“KAJIAN YURIDIS PERIZINAN DIKAITKAN DENGAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENERAPANNYA DALAM GOOD GOVERNMENT”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa pokok permasalahan yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dijalankan oleh pelayan publik dalam pelayanan perizinan di Kantor Pemerintahan Daerah Kota dan Kabupaten Bandung
2. Bagaimana pelayanan publik 5M (*Man* (manusia), *Machine* (mesin), *Method* (prosedur), *Money* (uang), *Material* (barang)) dalam pemberian izin di Kantor Pemerintahan Daerah Kota dan Kabupaten Bandung di laksanakan
3. Apa faktor-faktor yang mendorong proses penyelesaian permasalahan antara aturan dan praktek dari prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik

C. Tujuan Penelitian

Mendasarkan pada identifikasi masalah yang dirumuskan penulis, maka tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk mengkaji penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dijalankan pelayan publik dalam pelayanan perizinan di Kantor Pemerintahan Daerah Kota dan Kabupaten Bandung

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip prinsip *good governance*.
3. Mendapatkan penyelesaian permasalahan antara aturan dan praktek *good goverance* dalam pelayanan publik

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara praktis dan ilmiah yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pemikiran secara intelektualitas dibidang ilmu pemerintahan, serta dapat meningkatkan kemampuan analisa ilmiah dalam mencermati fenomena-fenomena penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik
2. Secara praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan (input) bagi aparat pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan perannya secara efektif dan efisien demi terwujudnya bentuk pemerintahan yang lebih baik lagi di masa mendatang serta dapat memberikan *infolniasi* akurat berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* di Pemerintahan Daerah Kota dan Kabupaten Bandung.

E. Kerangka Pemikiran

Sila keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia menunjukkan bahwa manusia Indonesia menyadari hak dan kewajiban yang sama untuk

menciptakan keadilan sosial dalam masyarakat Indonesia. Keadilan sosial memiliki unsur pemerataan, persamaan dan kebebasan yang bersifat komunal.

Nilai keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia mengandung makna sebagai dasar sekaligus tujuan, yaitu tercapainya masyarakat Indonesia yang adil dan makmur secara lahiriah maupun batiniah.

Penegakan hukum dan keadilan ini ialah wujud kesejahteraan manusia lahir dan batin, sosial dan moral. Kesejahteraan rakyat lahir batin, terutama terjaminnya keadilan sosial bagi seluruh rakyat, yaitu sandang, pangan, papan, rasa keamanan dan keadilan, serta kebebasan beragama/kepercayaan. Cita-cita keadilan sosial ini harus diwujudkan berdasarkan UUD dan hukum perundangan yang berlaku dan ditegakkan secara melembaga berdasarkan UUD 1945.

Mengkaji ketentuan Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 Amandemen ke IV yang menegaskan bahwa “ Negara Indonesia adalah Negara Hukum”, hal ini mempunyai makna bahwa di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia hukum merupakan urat nadi seluruh aspek kehidupan. Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, maka hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum selain dapat berlangsung secara normal dan damai, juga dapat dilaksanakan apabila terjadi pelanggaran hukum, dalam hal ini hukum yang telah dilanggar itu harus ditegakkan. Melalui penegakan hukum tersebut hukum kemudian menjadi kenyataan.¹

Pembangunan nasional yang dilaksanakan di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Dasar Tahun 1945 selanjutnya ditulis UUD 1945 yang telah

¹ Sudikno Mertokusumo, *mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1996, hlm.140.

mengalami empat kali amandemen dan dalam Bab I Pasal 1 Ayat (3) disebutkan bahwa Indonesia adalah Negara Hukum, dengan demikian Negara Indonesia menganut asas kepastian hukum. Asas kepastian hukum bertujuan untuk mencapai ketertiban dan keadilan (*sociale gerechtigheid*) bagi seluruh rakyat.² hal ini sejalan dengan Pancasila sebagai Dasar Negara Indonesia khususnya Sila ke-5 yang menghendaki Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia.

Asas kepastian hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.³

Pelaksanaan pembangunan dibidang hukum erat kaitannya dengan tujuan hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat yang sedang membangun sehingga hukum harus dapat berperan membantu proses perubahan dalam masyarakat.⁴ Peranan hukum sangatlah penting bukan saja berfungsi untuk menjaga ketertiban masyarakat, tetapi juga membantu dalam proses perubahan masyarakat, atau dapat dikatakan bahwa hukum sebagai alat pembaharuan masyarakat.⁵

² Muchsan, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1982, hl. 71.

³ Sudikno Mertokusumo, *op.cit*, hl.160.

⁴ Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2002, hlm.13.

⁵ Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, Bina Cipta, Bandung, hlm.11.

Pokok-pokok pikiran yang melandasi konsep tersebut adalah bahwa ketertiban dan keteraturan dalam usaha pembangunan dan pembaharuan memang diinginkan, bahkan mutlak perlu dan bahwa hukum dalam arti norma diharapkan dapat mengarahkan kegiatan manusia kearah yang dikehendaki oleh pembangunan dan pembaharuan itu. Oleh karena itu, maka diperlukan sarana berupa peraturan hukum yang berbentuk tidak tertulis itu harus sesuai dengan hukum yang hidup dalam masyarakat. Lebih detail Mochtar Kusumaatmadja mengatakan, bahwa : “Hukum merupakan suatu alat untuk memelihara ketertiban dalam masyarakat”.

Mengingat fungsi sifat hukum, pada dasarnya adalah konservatif artinya, hukum bersifat memelihara dan mempertahankan yang telah tercapai. Fungsi demikian diperlukan dalam setiap masyarakat, termasuk masyarakat yang sedang membangun, karena disini pun ada hasil-hasil yang harus dipelihara, dilindungi dan diamankan. Akan tetapi, masyarakat yang sedang membangun yang dalam definisi berarti masyarakat yang berubah cepat, hukum tidak cukup memiliki fungsi demikian saja. Ia juga harus dapat membantu proses perubahan masyarakat itu. Pandangan yang kolot tentang hukum yang menitikberatkan fungsi pemeliharaan ketertiban dalam arti statis, dan menekankan sifat konservatif dari hukum, menganggap bahwa hukum tidak dapat memainkan suatu peran yang berarti dalam proses pembaharuan⁶. Pokok pikiran fungsi hukum dalam pembangunan adalah⁷:

⁶ *Op.cit*, hlm.14.

⁷ *Op.cit*, hlm.13.

1. Bahwa adanya keteraturan atau ketertiban dalam usaha pembangunan atau pembaharuan merupakan sesuatu yang diinginkan atau bahkan dipandang perlu.
2. Bahwa hukum dalam arti kaidah atau peraturan hukum memang berfungsi sebagai alat pengatur atau sarana pembangunan dalam arti penyalur arah kegiatan manusia kearah yang dikehendaki oleh pembangunan atau pembaharuan. Teori hukum pembaharuan Mochtar Kusumaatmadja memiliki pokok pikiran tentang hukum yaitu⁸ :
 1. Arti dan fungsi hukum dalam masyarakat direduksi pada satu hal yakni ketertiban (*order*) yang merupakan tujuan pokok dan pertama dari segala hukum. Kebutuhan terhadap ketertiban ini merupakan syarat pokok (*fundamental*) bagi adanya suatu masyarakat yang teratur dan merupakan fakta objektif yang berlaku bagi segala masyarakat manusia dalam segala bentuknya. Untuk mencapai ketertiban dalam masyarakat maka diperlukan adanya kepastian dalam pergaulan antara manusia dalam masyarakat. Disamping itu, tujuan dari hukum adalah tercapainya keadilan yang berbeda-beda isi dan ukurannya, menurut masyarakat dan zamannya.
 2. Hukum sebagai kaidah sosial, tidak berarti pergaulan antara manusia dalam masyarakat hanya diatur oleh hukum, namun juga ditentukan oleh agama, kaidah-kaidah susila, kesopanan, adat kebiasaan dan kaidah-kaidah sosial lainnya. Oleh karenanya, antara hukum dan kaidah-kaidah sosial lainnya terdapat jalinan hubungan yang erat

⁸ *Op.cit*, hlm 3-15.

antara yang satu dan lainnya. Namun jika ada ketidaksesuaian antara kaidah hukum dan kaidah sosial, maka dalam penataan kembali ketentuan-ketentuan hukum dilakukan dengan cara yang teratur, baik mengenai bentuk, cara maupun alat pelaksanaannya.

3. Hukum dan kekuasaan mempunyai hubungan timbal balik, dimana hukum memerlukan kekuasaan bagi pelaksanaannya karena tanpa kekuasaan hukum itu tidak lain akan merupakan kaidah sosial yang berisi anjuran belaka. Sebaliknya kekuasaan ditentukan batas-batasnya oleh hukum. Secara populer dikatakan bahwa hukum tanpa kekuasaan adalah angan-angan, kekuasaan tanpa hukum adalah kelaliman.
4. Hukum sebagai kaidah sosial tidak terlepas dari nilai (*value*) yang berlaku di suatu masyarakat, bahkan dapat dikatakan bahwa hukum itu merupakan suatu pencerminan dari nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa hukum yang baik adalah hukum yang sesuai dengan hukum yang hidup (*The living law*) dalam masyarakat yang tentunya merupakan pencerminan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat itu sendiri.
5. Hukum sebagai alat pembaharuan masyarakat artinya hukum merupakan suatu alat untuk memelihara ketertiban dalam masyarakat.

Mochtar Kusumaatmadja juga memberikan definisi hukum yang lebih memadai bahwa hukum seharusnya tidak hanya dipandang sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tetapi harus pula mencakup lembaga (*institutions*) dan proses (*process*)

yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan.⁹ Jika dianalisis, makna definisi tersebut adalah¹⁰ :

1. Kata asas dan kaidah menggambarkan hukum sebagai gejala normatif, sedang kata lembaga dan proses menggambarkan hukum sebagai gejala sosial.
2. Kata asas menggambarkan bahwa Mochtar memperhatikan aliran hukum alam, karena asas itu ada kaitannya dengan nilai-nilai moral tertinggi yaitu keadilan, sedangkan kata kaidah menggambarkan bahwa Mochtar memperhatikan pengaruh aliran positivisme hukum karena kata kaidah mempunyai sifat normatif. Sedangkan kata lembaga menggambarkan bahwa Mochtar memperhatikan pandangan mazhab sejarah. Kata proses memperhatikan pandangan *Pragmatic legal realism* dari Roscoe Pound, yaitu proses terbentuknya putusan hakim di pengadilan. Lebih lanjut kata lembaga dan proses mencerminkan pandangan *Sociological jurisprudence* karena lembaga dan proses merupakan cerminan dari *living law* yaitu sumber hukum tertulis dan tidak tertulis yang hidup di masyarakat. Kata kaidah mencerminkan berlakunya kaidah dalam kenyataan menggambarkan bahwa bentuk hukum haruslah undang-undang.

Sehubungan dengan teori hukum pembangunan, Mochtar Kusumaatmadja menjelaskan bahwa hakikat pembangunan dalam arti seluas-luasnya yaitu meliputi segala segi dari kehidupan masyarakat dan tidak terbatas pada satu segi kehidupan. Masyarakat yang sedang membangun dicirikan oleh

⁹ *Op.cit*, hlm. 91.

¹⁰ Otje Salman dan Eddy Damian, *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2002, hlm vi-vii.

perubahan sehingga peranan hukum dalam pembangunan adalah untuk menjamin bahwa perubahan itu terjadi dengan cara yang teratur demikian dapat dibantu oleh perundang-undangan atau keputusan pengadilan atau bahkan kombinasi dari kedua-duanya, sehingga dapat dikatakan bahwa hukum menjadi suatu alat yang tidak dapat diabaikan dalam proses pembangunan ¹¹. Adapun masalah-masalah dalam suatu masyarakat yang sedang membangun yang harus diatur oleh hukum secara garis besar dapat dibagi dalam dua golongan besar yaitu :

1. Masalah-masalah yang langsung mengenai kehidupan pribadi seseorang dan erat hubungannya dengan kehidupan budaya dan spritual masyarakat.
2. Masalah-masalah yang berkaitan dengan masyarakat dan kemajuan pada umumnya dikaitkan dengan faktor-faktor lain dalam masyarakat terutama faktor ekonomi, sosial dan kebudayaan, serta bertambah pentingnya peranan teknologi dalam kehidupan masyarakat modern¹².

Konsep Penerapan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Penerapan dapat berarti sebagai suatu pemakaian atau aplikasi suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya. Arti kata penerapan adalah bisa berarti pemakaian suatu cara atau metode atau suatu teori atau sistem. Untuk mempermudah pemahaman bisa dicontohkan dalam kalimat berikut: sebelum

¹¹ Mochtar di dalam Otje Salman dan Eddy Damian, *Idem*, hlm 19-20.

¹² *Op.cit*, hlm 90.

dilakukan penerapan sistem yang baru harus diawali dengan sosialisasi agar masyarakat tidak kaget.

Good Government merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup pembentukan seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka. Disisi lain istilah *Good government* merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam arti bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.¹³

Berbagai definisi *Good government* lainnya adalah sebagai berikut: "*Good Government*" sering di artikan sebagai "kepemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai "tata pemerintahan yang baik" dan ada pula yang mengartikannya sebagai "sistem pemerintahan yang baik". Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah "*government*" sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan publik good and services. Sedangkan arti "*good*" dalam "*good government*" mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial, kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan

¹³ Dwi payana, AAGN, Ari, *Membangun Good Governance*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta Grana, 2003, hlm.45.

tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Praktek terbaiknya di sebut "*good goverment*" atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian "*good goverment*" didefinisikan sebagai "penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yng konsrtuktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat".¹⁴

Good Governance diartikan sebagai cara kekuasaan Negara digunakan dalam mengatur sumber-sumber ekonomi dan sosial bagi pembangunan masyarakat (*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*).¹⁵

Good Governance adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (*agent of chance*) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam *good governance* tidak hanya pemerintah, tetapi juga citizen, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban¹⁶.

Good Governance sebagai kriteria Negara-negara yang baik dan berhasil dalam pembangunan, bahkan dijadikan semacam kriteria untuk memperoleh kemampuan bantuan optimal dan *Good Governance* dianggap sebagai istilah standar untuk organisasi publik hanya dalam arti pemerintahan. Secara konseptual "*good*" dalam bahasa Indonesia "baik" dan "*Governance*" adalah

14 Dwi payana, AAGN, Ari, *Membangun Good Governance*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta Grana, 2003, hlm.47.

15 Imawan, Riswandha, *Pembangunan Politik, Demokratisasi dan Integrasi Nasional*, Pusataka Pelajar, Yogyakarta, 2002, hlm.32.

16 Sedarmayanti, *Tata Kearsifan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*, Mandar Maju, Bandung, 2003, hlm.76.

“kepemerintahan”. Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dalam Sedarmayanti mengemukakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua arti¹⁷:

1. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan / kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
2. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Beberapa aspek yang biasa menunjukan dijalankannya *good governance* atau pemerintahan yang baik yaitu pertama, pengakuan atas pluralitas politik; kedua, keadilan sosial; ketiga, akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan; dan keempat, kebebasan. Kasus-kasus yang berkembang di dunia ketiga dan upaya pembauran sistem kapitalisme untuk mengatasi masalah-masalah yang justru di akibatkan oleh kerja mekanisme pasar.

Good governance sering diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Konsep *good governance* pada suatu gagasan adanya saling (*interdependence*) dan interaksi dari bermacam-macam aktor kelembagaan disemua level di dalam Negara (Legislatif, Eksekutif, Yudikatif, Militer) dan sektor swasta (Perusahaan, lembaga keuangan). Tidak boleh ada aktor kelembagaan didalam *good governance* yang mempunyai kontrol yang *absolute*. Dengan kata lain, di dalam *good governance* hubungan antar Negara, masyarakat madani, dan sektor swasta harus dilandasi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas publik dan partisipasi,

¹⁷ Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dalam Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Reflika Aditama, Bandung, 2008, hlm.130.

yaitu suatu prasyarat kondisional yang dibutuhkan dalam proses pengambilan dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dan akseptibilitas masyarakat terhadap suatu kebijakan yang dibuat bukan ditentukan oleh kekuasaan yang dimiliki, tetapi sangat tergantung dari sejauh keterlibatan aktor-aktor didalamnya.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah proses penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara berbagai sumber daya dalam negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari :¹⁸

1. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggaraan pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.

¹⁸ Yenny, *Prinsip-prinsip Good Governance*, vol. 1, 2013, p. 3, (<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/03>)

5. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung
6. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Sebagaimana dikemukakan di atas bahwa *Good governance* awalnya digunakan dalam dunia usaha (*corporate*) dan adanya desakan untuk menyusun sebuah konsep dalam menciptakan pengendalian yang melekat pada korporasi dan manajemen profesionalnya maka diterapkan *good corporate governance*. Sehingga dikenal prinsip-prinsip utama dalam *governance korporat* yaitu: transparansi, akuntabilitas, fairness, responsibilitas dan responsivitas¹⁹.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian berfungsi sebagai alat atau cara untuk pedoman melakukan penelitian. Penulisan usulan penelitian ini termasuk bentuk penelitian hukum. Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada

¹⁹ Riant D. Nugroho, *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta, Gramedia, 2004, hal, 216.

metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah :

1. Spesifikasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi pada pokok bahasan penelitian penulis, maka jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian *deskriptif analisis*. Penelitian deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan mengenai fakta-fakta berupa fakta dengan bahan hukum primer dalam bentuk peraturan Perundang-undangan yang terkait dan bahan hukum sekunder (doktrin-doktrin, pendapat para pakar hukum terkemuka) serta bahan tersier.

2. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan *yuridis normatif* yaitu metode yang menggunakan data sekunder sebagai sumber utama yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan.²⁰ Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penelitian kepustakaan (*library research*), sebagai suatu teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai literatur berupa Peraturan Perundang-

²⁰ Rony Hanintyo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm 9.

undangan, buku-buku, karya ilmiah, makalah, artikel, bahan kuliah, media massa dan sumber lainnya.

3. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui:

a. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan (*library research*) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mempelajari, mengkaji dan menganalisis data sekunder yang berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer sebagai bahan hukum yang diperoleh langsung dari berbagai Peraturan Perundang-undangan dan ketentuan hukum yang bersifat teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik tentang perizinan di pemerintahan daerah guna mewujudkan pelayanan publik yang menggunakan prinsip *good governance*. Studi kepustakaan juga meliputi bahan-bahan hukum sekunder berupa literatur, karya ilmiah, makalah, hasil penelitian, loka karya, serta bahan-bahan yang dapat memberikan informasi atau beberapa hal yang berkaitan dengan isi sumber bahan primer serta implementasinya. Studi kepustakaan juga meliputi bahan-bahan bacaan yang ada hubungannya dengan masalah pelayanan publik dan peranan aparatur negara dalam penerapan *good governance* di Kota dan Kabupaten Bandung sebagai objek yang diteliti yaitu literatur dan karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Untuk melengkapi dan menjelaskan materi bahan-bahan hukum primer dan sekunder, digunakan bahan tersier.

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan (*field research*) ini dimaksudkan untuk mendapat data primer, tetapi diperlukan hanya untuk menunjang dan melengkapi data sekunder dalam data kepustakaan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan dengan teknik sebagai berikut :

- a. Studi Dokumen, yaitu melakukan penelitian terhadap data sekunder untuk mendapatkan landasan teori dan memperoleh informasi dalam bentuk formal dan data melalui naskah resmi yang ada, salah satunya dengan penelitian perpustakaan merupakan kegiatan mengamati berbagai literatur yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diangkat baik itu berupa buku, makalah ataupun tulisan yang sifatnya membantu sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman dalam proses penelitian.²¹ Tujuan penelitian untuk mengumpulkan data dan informasi dengan cara mencari, menghimpun, mempelajari bahan primer, bahan sekunder, bahan tersier, terutama yang berkaitan dengan kajian yuridis perizinan dikaitkan dengan pelayanan publik di Pemerintahan Daerah Kota dan Kabupaten Bandung dalam peranan dan penerapan good governance.
- b. Observasi dan Wawancara, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses

²¹ Kartini, Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Mandar Maju, Jakarta, 1986, hlm.28.

pengamatan dan ingatan.²² Observasi memperoleh data primer secara langsung dari narasumber yang berkompeten dan berkaitan dengan objek penelitian. Langkah untuk melengkapi data-data kepustakaan, dilakukan dengan wawancara ataupun observasi dengan tujuan untuk memperoleh informasi. Observasi dilakukan di Pemerintahan Daerah Kota dan Kabupaten Bandung mengenai kajian yuridis perizinan dikaitkan dengan pelayanan publik dan penerapannya dalam good goverment.

5. Analisis Data

Sesuai dengan metode pendekatan yang diterapkan, maka data yang diperoleh oleh penelitian ini dianalisis secara yuridi kualitatif yaitu: analisis yang tidak mendasarkan pada penggunaan statistik, matematika atau tabel kuantitatif, tetapi melalui pemaparan dan uraian berdasarkan kaidah-kaidah silogisme hukum, interpretasi dan konstruksi hukum yang berlaku.

Analisis data dilakukan secara kualitatif, komprehensif, dan lengkap. Analisis kualitatif artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalima yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif. Sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis. Komprehensif artinya analisis data secara mendalam dari berbagai aspek sesuai dengan lingkup penelitian. Lengkap artinya tidak ada bagian yang terlupakan, semuanya sudah masuk dalam analisis. Analisis data dan

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, hal. 145.

interpretasi seperti ini akan menghasilkan produk hukum normatif yang bermutu dan sempurna.²³

Proses analisis data merupakan usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan mengenai perihal didalam rumusan masalah serta hal-hal yang diperoleh dari suatu penelitian pendahuluan. Dalam analisa data ini, rangkaian data yang telah tersusun secara sistematis menurut klasifikasinya kemudian diuraikan dan dianalisa secara kualitatif,²⁴ yakni dengan memberikan pengertian terhadap data yang dimaksud diuraikan dalam bentuk kalimat per kalimat kemudian dari hasil analisa data tersebut diinterpretasikan kedalam bentuk kesimpulan yang bersifat induktif yang berupa jawaban permasalahan berdasarkan hasil analisis.

6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan, instansi, perusahaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti yaitu :

a. Perpustakaan :

1. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung, Jl. Lengkong Dalam No. 17 Bandung.
2. Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung, Jl. Sumatera No. 41 Bandung.

b. Instansi :

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 127.

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hlm 182.

Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bandung

c. Perusahaan :

PT.Cibajashs Langgeng Sejati salah satu developer perumahan di Kabupaten Bandung

Tinjauan Umum Perizinan

A. Pengertian Perizinan

Meningkatkan profesionalisme birokrasi (*good goverment and clean governance*) dan meningkatkan partisipasi sektor swasta, pemberdayaan ekonomi kerakyatan dan daya saing daerah, maka salah satu tugas pemerintah yaitu dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dan dunia usaha.

Berdasarkan Peraturan daerah kabupaten Bandung No. 21 tahun 2007 tentang pembentukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Bandung, yang berlandaskan Peraturan Bupati No. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Bandung. Melalui Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Melalui PPTSP penyelenggaraan perizinan yang proses pengolahannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya izin dilakukan dalam satu tempat atau dengan kata lain terjadinya pemangkasan tahapan dan prosedur, transparansi biaya, penyederhanaan persyaratan pengurangan waktu, rata-rata proses perizinan dan pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan perizinan di Kabupaten Bandung.

Perizinan adalah pemberi legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin

ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga.²⁵

Selain itu izin dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas:²⁶

- a. Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.
- b. Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus.

Pada umumnya sistem izin terdiri dari :²⁷

1. Larangan.
2. Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
3. Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Terdapat istilah lain yang memiliki kesejajaran dengan izin yaitu:²⁸

- Dispensasi ialah keputusan administrasi Negara yang membebaskan suatu perbuatan dari kekuasaan peraturan yang menolak perbuatan

²⁵ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya: Yuridika, 1993, hlm.2

²⁶ *Op.cit.*, hlm. 2-3

²⁷ Y. Sri Pudyatmoko, *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*, Jakarta: Grasindo, 2009, hlm.17-18

²⁸ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006, hlm. 196-197

tersebut. Sehingga suatu peraturan undang-undang menjadi tidak berlaku bagi sesuatu yang istimewa (*relaxation legis*).

- Lisensi adalah suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu perusahaan. Lisensi digunakan untuk menyatakan suatu izin yang memperkenalkan seseorang untuk menjalankan suatu perusahaan dengan izin khusus atau istimewa.
- Konsesi merupakan suatu izin berhubungan dengan pekerjaan yang besar di mana kepentingan umum terlibat erat sekali sehingga sebenarnya pekerjaan itu menjadi tugas pemerintah, tetapi pemerintah diberikan hak penyelenggaraannya kepada *konsesisionaris* (pemegang izin) yang bukan pejabat pemerintah. Bentuknya bisa berupa kontraktual atau kombinasi antara lisensi dengan pemberian status tertentu dengan hak dan kewajiban serta syarat-syarat tertentu.

Mengenai perizinan, ranah Hukum administrasi Negara yang mengaturnya, karena hukum ini mengatur cara-cara menjalankan tugas (hak dan kewajiban) dari kekuasaan alat-alat perlengkapan negara. Hukum Administrasi Negara belajar tentang perizinan karena izin merupakan suatu hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Izin harus dimohonkan terlebih dahulu dari orang yang bersangkutan kepada pemerintah melalui prosedur yang telah ditentukan melalui peraturan perundang-undangan. Arti kata “orang” disini, adalah orang dalam arti sebenarnya ataupun orang dalam arti *artificial person* yang berbentuk badan hukum. Peraturan perundang-undangan di Indonesia berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 2011 adalah:

1. UUD 1945

2. Tap MPR
3. Undang-Undang
4. Peraturan Pemerintah
5. Peraturan Presiden
6. Peraturan Daerah
 - a. Provinsi
 - b. Kabupaten/Kota

Pembentukan hubungan antara masyarakat dan pemerintah salah satunya adalah melalui interaksi yang terjalin dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh alat administrasi negara dalam melakukan pelayanan kaitan dengan pelayanan izin. Hubungan dalam bentuk pelayanan yang diberikan ini, dapat menjadi tolak ukur dalam menilai baik buruknya suatu bentuk pelayanan. Apabila masyarakat merasa dilayani dengan baik, maka terdapat nilai kepuasan tersendiri yang bisa menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan rakyatnya. Tetapi sebaliknya, apabila masyarakat merasa didzolimi dalam mendapatkan pelayanan yang baik, maka masyarakat akan merasa tidak nyaman dan hilang kepercayaan terhadap kinerja aparat/alat administrasi negara, sehingga bisa membuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah buruk.

B. Konsep Dasar Perizinan

Untuk mengendalikan setiap kegiatan atau perilaku individu atau kolektivitas yang sifatnya preventif adalah melalui izin, yang memiliki kesamaan seperti dispensasi, lisensi dan konsesi :

1. Lisensi adalah suatu keputusan administrasi negara yang memeperkenankan suatu perbuatan yang pada umumnya dilarang, tetapi diperkenankan dan bersifat konkrit. Lisensi bisa untuk produk atau merek di insudtri apa saja.
2. Konsesi adalah suatu perbuatan yang penting bagi umum, tetapi pihak swasta dapat turut serta dengan syarat pemerintah ikut campur. Konsesi mengandung pengertian kelonggaran atau kemudahan setelah melewati proses diplomasi atau diskusi. Sehingga politik konsesi menajdi bagian wajar dari seni berpolitik itu sendiri. Menurut Vollenhoven konsesi adalah bilaman orang-orang partikuluir berdamai dengan pemerinath, melakukan sebagian dari pekerjaan pemerintah. Jadi ada pendelagasian kekuasaan dari pemerintah kepada seseorang partikulir atau swasta untuk melakukan suatu pekerjaan pemerintah.
3. Dispensasi, adalah tindakan pemerinatah yang menyebabkan suatu peraturan perundang-undangan menjadi tidak berlaku bagi suatu hal yang istimewa (*relaxatio legis*).

C. Unsur-Unsur dalam Izin

Dalam hal perizinan, yang berwenang mengeluarkan izin adalah pejabat administratif, kaitannya adalah dengan tugas pemerintah dalam hal memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan publik, izin merupakan bentuk pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Izin dapat berbentuk tertulis dan atau tidak tertulis, namun dalam Hukum Administrasi Negara izin harus

tertulis, kaitannya apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan, maka izin yang berbentuk suatu keputusan administrasi negara (*beschicking*) dapat dijadikan sebagai alat bukti dalam pengadilan. Izin yang berbentuk *beschiking*, sudah tentu mempunyai sifat konkrit (objeknya tidak abstrak, melainkan berwujud, tertentu dan ditentukan), individual (siapa yang diberikan izin), final (seseorang yang telah mempunyai hak untuk melakukan suatu perbuatan hukum sesuai dengan isinya yang secara definitif dapat menimbulkan akibat hukum tertentu).

Unsur-unsur dalam perizinan adalah :

- a. Para pihak
- b. Objek pengaturan
- c. Pengesahan
- d. Pihak yang mengeluarkan
- e. Jangka waktu (tidak ada izin yang berlaku seumur hidup)
- f. Untuk apa izin digunakan
- g. Alasan penerbitan izin, atribusi, delegasi dan mandat

Susunan suatu bentuk keputusan izin adalah:

1. Nama dari organ yang berwenang
2. Nama dari yang dialamatkan dan nama dari suatu objek tertentu yang dilengkapi alamat.
3. Kesempatan yang menimbulkan suatu keputusan. Izin-izin pada umumnya merupakan permohonan.
4. Suatu ikhtisar peraturan perundang-undangan yang cocok.
5. Penetapan fakta-fakta yang relevan.
6. Pertimbangan-pertimbangan hukum

7. Keputusan/diktum
8. Motivasi dalam arti sempit
9. Pemberitahuan-pemberitahuan lebih lanjut
10. Penandatanganan oleh organ yang berwenang.

D. Fungsi dan Tujuan Perizinan

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk mengatur dan sebagai penertib. Sebagai penertib dimaksudkan agar izin atau setiap izin tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lainnya, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupann masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izinn yang telah diberikan. Jadi fungsi mengatur ini, fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Secara umum, perizinan juga memiliki fungsi pembinaan. Pemberian perizinan oleh pemerintah, maka pelaku usaha sudah diakui sebagai pihak yang memiliki kompetensi untuk melakukan praktik usaha. Oleh sebab itu sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pembinaan bagi pelaku usaha, maka pemerintah akan memiliki tanggung jawab pada pelaku usaha yang sebelumnya sudah memperoleh izin.

Tujuan sistem perizinan adalah:

- a. Adanya suatu kepastian hukum.
- b. Perlindungan kepentingan umum.
- c. Pencegahan kerusakan atau pencemaran lingkungan.

- d. Pemerataan distribusi barang tertentu.

Sebagai suatu instrumen yuridis dari pemerintah, izin yang dianggap sebagai ujung tombak instrumen hukum berfungsi sebagai:

1. Pengarah Keinginan megarahkan (mengendalikan) aktivitas-aktivitas tertentu misalnya izin bangunan.
2. Perekayasa Kegiatan yang berhubungan dengan perancangan atau yang sering disebut pembuatan izin.
3. Perancang masyarakat yang adil dan makmur Sebagai upaya rancang atau desain yang dilakukan oleh pemerintah sebelum membangun suatu sistem dan sarana.
4. Pengendali Kegiatan untuk menentukan hubungan antara yang direncanakan dan dengan hasilnya, guna mengambil tindakan yang diperlukan sehingga kegiatan dilaksanakan serta tujuan tercapai sesuai apa yang direncanakan.
5. Penertib masyarakat Izin dimaksudkan juga sebagai suatu penertib masyarakat.

Tujuan perizinan harus dikaitkan dengan peristiwa konkrit yang dihadapi.

Secara umum, tujuan izin adalah:

1. Mengarahkan aktivitas-aktivitas tertentu Untuk menyeleksi aktivitas-aktivitas (izin berdasarkan *rank en horecawet*, dimana pengurus harus mempunyai syarat-syarat tertentu).
2. Mencegah bahaya bagi lingkungan Memberi izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, dan pengawasan serta pencegahan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, penggunaan sumber

daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

3. Melindungi objek-objek tertentu Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah agar tidak terjadi penyalahgunaan atau kerusakan terhadap objek-objek tertentu yang memiliki izin resmi.
4. Membagi objek-objek yang sedikit Memberikan kesempatan bagi seseorang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu dengan memberikan suatu objek untuk kegiatan dimaksud.

Bentuk dan isi dari izin harus mengandung unsur kepastian hukum. Penerbitan suatu izin harus tertulis dan secara umum memuat hal-hal sebagai berikut :

1. Organ yang berwenang Pada umumnya pembuat aturan akan menunjuk organ kewenangan dalam sistem perizinan, organ yang paling berbekal mengenai materi dan tugas bersangkutan dan hampir selalu yang terkait adalah organ Pemerintahan.
2. Adresat harus lengkap Izin ditujukan pada pihak yang berkepentingan. Biasanya izin dikeluarkan setelah yang berkepentingan mengajukan permohonan, sehingga keputusan yang memuat izin akan dialamatkan kepada pihak yang memohon izin.
3. Diktum (substansi dari izin harus dimuat dalam diktum) Keputusan yang memuat izin, demi alasan kepastian hukum harus memuat uraian sejelas mungkin untuk apa izin itu diberikan. Diktum terdiri atas keputusan pasti yang memuat hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dituju oleh keputusan tersebut.

4. Ketentuan-ketentuan, pembatasan-pembatasan dan syarat-syarat Keputusan umumnya mengandung ketentuan, pembatasan-pembatasan dan syarat-syarat merupakan substansi yang diputuskan dalam suatu izin.
5. Pemberian alasan Berkaitan dengan pertimbangan-pertimbangan yang harus sesuai dengan kondisi objektif dari pariwisata atau fakta serta subjek hukum.
6. Pemberitahuan tambahan Berisi tentang kemungkinan sanksi, kebijaksanaan yang akan dikeluarkan dan lain-lain.

Hal-hal penting dalam perizinan, antara lain adalah :

1. Penolakan izin dapat dilakukan jika berkaitan dengan masalah pembangunan yang menyangkut kepentingan negara, lingkungan hidup, pertahanan keamanan keamanan, ideologi dan lain-lain. Masalah kompetisi tidak dapat dijadikan alasan untuk menolak izin.
2. Beberapa izin khusus dimungkinkan untuk dipindahtangankan.
3. Adanya pembebasan bersyarat yang memiliki ukuran untuk pengambilan keputusan atas suatu izin.
4. Perumusan izin harus jelas sesuai tujuan dari izin.
5. Dalam hal izin lingkungan hidup, dapat ditetapkan persyaratan perlindungan terhadap pembangunan yang berkelanjutan.
6. Izin harus sesuai dengan hukum positif yang berlaku. Izin dapat dicabut secara menyeluruh atau sebagian, jika suatu kegiatan yang diizinkan berdampak negatif terhadap lingkungan dan tidak cukup hanya dicegah dengan ketentuan atau penambahan persyaratan baru.
7. Kegiatan usaha musnah oleh sebab tertentu.

8. Pembatasan dari segi jangka waktu berlakunya suatu izin (pemohon tidak melakukan perjanggan).

E. Proses dan Prosedur Perizinan

Proses dan prosedur perizinan dapat meliputi prosedur pelayanan perizinan, proses penyelesaian perizinan yang merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas. Secara umum permohonan izin itu harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Di samping itu pemohon juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pemerintah/ penguasa sebagai pemberi izin yang ditentukan secara sefihak. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin dan instansi pemberi izin, yaitu instansi mana, bisa pemerintah daerah atau pusat. Selanjutnya beberapa hal yang berhubungan dengan pelaksanaan perizinan, *lack of competencies* akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Proses perizinan membutuhkan adanya pengetahuan tidak hanya sebatas aspek legal dari proses perizinan, tetapi lebih jauh dari itu. Misalnya untuk memberi izin, pihak pelaksana juga harus mempertimbangkan dampak yang akan ditimbulkan dari izin tersebut.
2. Proses perizinan memerlukan dukungan keahlian aparatur tidak hanya dalam hal mengikuti tata urutan prosedurnya, tetapi juga hal-hal lain yang sangat mendukung kelancaran proses perizinan itu sendiri.
3. Proses perizinan tidak terlepas dari interaksi antara pemohon dengan pemberi izin. Dalam interaksi tersebut terkadang muncul perilaku yang

menyimpang, baik yang dilakukan oleh aparaturnya maupun yang dipicu oleh kepentingan bisnis pelaku usaha, sehingga aparaturnya pelaksana perizinan dituntut untuk memiliki perilaku yang positif dengan tidak memanfaatkan situasi demi kepentingan pribadi. Ini semata-mata demi terciptanya *good governance*.

Persyaratan merupakan hal yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh izin yang dimohonkan. Persyaratan-persyaratan tersebut berupa dokumen atau surat-surat kelengkapan. Dalam regulasi dan deregulasi, persyaratan dalam proses perizinan setidaknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Tertulis dengan jelas. Regulasi akan sulit terlaksana dengan baik tanpa tertulis dengan jelas.
2. Memungkinkan untuk dipenuhi. Karena itulah maka perizinan harus berorientasi pada asas kemudahan untuk dilaksanakan oleh si pemohon izin.
3. Berlaku universal. Perizinan hendaknya tidak menimbulkan efek diskriminatif, tapi harus inklusif dan universal.
4. Memperhatikan spesifikasi teknis dan aspek lainnya yang terkait.

Pengawasan penyelenggaraan izin; Mencermati kondisi saat ini, bahwa kinerja pelayanan perizinan ternyata masih perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik. Itu artinya bahwa pelayanan perizinan pemerintah masih buruk. Buruknya pelayanan perizinan ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain :

1. Tidak ada system insentif untuk melakukan perbaikan;

2. Buruknya tingkat pengambilan inisiatif dalam pelayanan perizinan, yang ditandai dengan dengan tingkat ketergantungan yang tinggi pada aturan formal (*rule driven*) dan petunjuk pimpinan.
3. Budaya aparatur yang masih kurang disaipin dan sering melanggar aturan;
4. Budaya paternalistik yang tinggi, artinya aparat menempatkan pimpinan sebagai prioritas utama, bukan kepentingan masyarakat.

Syarat sahnya suatu perizinan adalah harus sesuai rencana tata ruang, pendapat masyarakat serta pertimbangan dan rekomendasi pejabat yang berwenang yang berkaitan dengan usaha dan/atau kegiatan tersebut, kewenangan yang dikeluarkan bisa berbentuk atribusi, delegasi, mandat.

F. Jenis dan Macam Perizinan

Kewenangan administrasi negara dalam menjalankan pemerintahan diperoleh melalui atribusi, mandat serta delegasi. Dalam prakteknya, ketiga hal itu dilaksanakan secara kombinasi karena bertalian dengan azas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Sejalan dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dimana daerah diberi kekuasaan atau wewenang mengatur rumah tangganya sendiri dan dengan demikian mau tidak mau pemerintah daerah harus membiayai pengeluarannya dengan menggunakan pendapatan daerahnya karena pemerintah pusat tidak mungkin menanggung seluruh pengeluaran daerah yang ada.

Izin yang dapat diberlakukan oleh pemerintahan daerah yaitu :

1. Izin Lokasi.
2. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT).

3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
4. Izin Gangguan (HO).
5. Surat Izin Usaha Kepariwisata (SUIK).
6. Izin Reklame.
7. Izin Pemakaian Tahan dan Bangunan Milik/dikuasai Pemerintah
8. Izin Trayek.
9. Izin Penggunaan Trotoar.
10. Izin Pembuatan Jalan Masuk Pekarangan.
11. Izin Penggalan Damija (Daerah Milik Jalan).
12. Izin Pematangan Tanah.
13. Izin Pembuatan Jalan Didalam Kompleks Perumahan Pertokoan dan sejenisnya.
14. Izin Pemanfaatan Titik Tiang Pancang Jembatan Penyebrangan Orang dan sejenisnya.
15. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
16. Izin Usaha Perdagangan
17. Izin Usaha Industri/Tanda Daftar Industri.
18. Tanda Daftar Gedung.
19. Izin Pengambilan Air Permukaan.
20. Izin Pembuangan Air Buangan ke Sumber Air
21. Izin Perubahan Alur, Bentuk, dimensi dan dasar saluran/sungai.
22. Izin perubahan atau pembuatan bangunan dan jaringan pengairan serta penguatan tanggul yang dibangun oleh masyarakat.
23. Izin pembangunan lintasan yang berada dibawah/diatasnya.

24. Izin pemanfaatan bangunan pengairan dan lahan pada daerah sempadan saluran/sungai.
25. Izin pemanfaatan lahan mata air dan lahan pengairan lainnya.

G. Sifat perizinan

Berdasarkan uraian tentang izin diatas, yang pada dasarnya adalah sebagai keputusan pejabat/badan tata usaha Negara yang berwenang, yang isinya atau sustansinya mempunyai berbagai sifat, antara lain :

1. Izin bersifat bebas adalah izin yang sebagai KTUN yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memutuskan pemberian izin.
2. Izin bersifat terikat adalah izin sebagai KTUN yang penerbitannya terikat pada aturan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundang-undangan mengaturnya. Misalnya IMB, izin HO, izin usaha industri. Perbedaan antara izin yang bersifat bebas dan terikat adalah penting dalam hal akah izin dapat ditarik kembali atau dicabu atau tidak. Hanya izin sebagai keputusan TUN yang bebas dapat ditarik kembali atau dicabu, karena ada syarat-syarat mengikat dimana izin tidak dapat ditarik atau dicabut. Sementara itu izin yang bersifat terikat, pembuat undang-undang memformulasikan syarat-syarat di mana izin diberikan dan izin dapat ditarik kembali atau dicabut.

3. Perizinan yang bersifat menguntungkan, merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan, misalnya SIM, SIUP, SITU dan lain sebagainya.
4. Izin yang bersifat memberatkan merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur yang memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang berkaitan kepadanya. Misalnya Perizinan pendirian perusahaan. Perbedaan antara izin yang menguntungkan dan yang bersifat memberatkan adalah dalam hal penarikan kembali ataupun pencabutan dan perubahannya. Izin yang menguntungkan yang berupa keputusan tidak begitu gampang ditarik kembali atau diubah atas kerugian yang berkepentingan. Sedangkan penarikan kembali atau pencabutan dan perubahan izi yang bersifat memberatkan biasanya tidak terlalu menjadi soal.
5. Izin yang segera berakhir, merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya bersifat pendek, misalnya izin mendirikan bangunan yng hanya berlaku pada saat bangunan didirikan dan berakhir pada saat bangunan selesai didirikan.
6. Izin yang berlangsung lama, merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relatif lama, misalnya izin usaha industri dan izin yang berhubungan dengan lingkungan. Perbedaan antara izin yang segera berakhir dan izin yang berlangsung lama dalam hal penarikan kembali dan masa berlakunya izin.
7. Perizinan yang bersifat pribadi merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin, misalnya izin mengemudi.

8. Izin yang bersifat kebendaan adalah izin yang tergantung pada sifat dan objek izin misalnya izin HO, SITU dan lain sebagainya. Perbedaan antara izin yang bersifat pribadi dan kebendaan adalah penting karena hal itu menyangkut kemungkinan mengalihkannya kepada pihak lain, izin yang bersifat pribadi jelas tidak dapat dialihkan kepada lain misalnya SIM. Sedangkan yang dapat dialihkan kepada pihak lain misalnya jika terjadi penjualan perusahaan maka izin HO-nya dapat saja secara otomatis beralih pada pihak lain dengan syarat nama perusahaan tidak berubah.

H. Waktu dan Biaya Perizinan

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Biaya pelayanan publik, harus memperhatikan:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
2. Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan atau jasa

3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

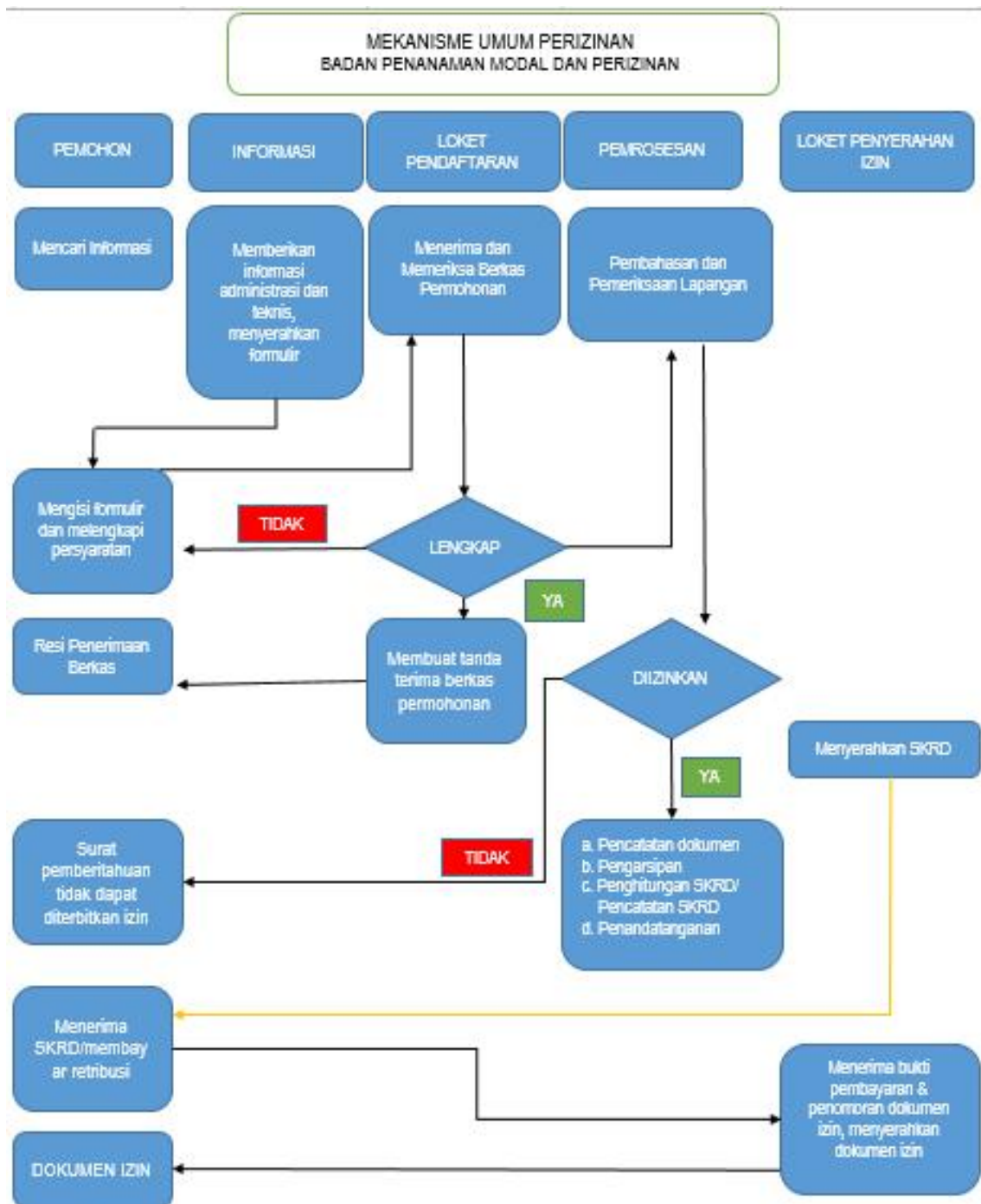
I. Mekanisme Umum Perizinan

Mekanisme perizinan penggunaan spektrum frekuensi tidak hanya mengatur tentang alokasi frekuensi yang dapat dipergunakan, tetapi juga meliputi kualitas dan klasifikasi teknis dari alat-alat telekomunikasi yang digunakan sehingga untuk melakukan permohonan izin penggunaan spektrum frekuensi atau izin mendirikan suatu stasiun telekomunikasi pemohon wajib menyertakan spesifikasi teknik sesuai standar yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Badan Pemerintah yang saat ini memiliki wewenang dalam mekanisme perizinan adalah kementerian. Pemerintah berniat melangkah lebih jauh dengan melembagakan regulator yang kuat dilengkapi dengan staf yang sangat kompeten serta diberi kewenangan luas dalam mengatur dan mengawasi proses perizinan di Indonesia serta mempertahankan momentum liberalisasi. Proses perizinan telah ditata oleh Pemerintah tentang bagaimana proses perizinan dan penyelenggaraannya bagi masyarakat.

Proses perizinan setiap dinas mempunyai mekanisme tahapan yang berbeda. Beberapa tahapan proses perizinan adalah terdiri dari permohonan baru, perluasan dan mutasi, yang melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pada tahapan administrasi pemohon mengajukan permohonan pada loket pemeriksaan administrasi yang kemudian memeriksa kelengkapannya, jika belum lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Pemohon akan diberikan surat tanda terima berkas.
2. Setelah berkas selesai selanjutnya tahap analisis teknis. Pada tahap ini dilakukan verifikasi data teknis sesuai dengan berkas. Jika dinyatakan cukup, maka analisis teknis dilakukan yang bila dinyatakan tidak memenuhi persyaratan lalu akan diberikan surat penolakan atau bila dinyatakan dapat diterima sampai selanjutnya berkas diserahkan kepada Direktorat Frekuensi.
3. Direktorat Frekuensi kemudian mengeluarkan surat perintah pembayaran untuk Biaya Hak Penggunaan (BHP) frekuensi dan pemohon kemudian membayar memenuhi administrasi.
4. Setelah dalam proses perizinan yaitu tentang masalah administrasi pembayaran selesai, maka akan dicetak surat izin penyelenggaraan sebagai tanda penerbitan izin. Prinsipnya bahwa mengenai penyelenggaraan dan proses perizinan secara umum diharapkan memperoleh kejelasan dengan tampilnya struktur proses perizinan dalam bidang apapun tentang alur yang sebenarnya, namun dalam *flow chart* tidak diberikan informasi tentang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap proses atau bagian proses perizinan tersebut. Hal ini merupakan salah satu kelemahan yang mendasar dalam birokrasi dinegara ini yaitu tidak adanya kepastian waktu dan kejelasan dalam proses pemberian atau menerbitkan izin



Bab III

Perizinan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dan Penerapannya dalam *Good Governance*

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik menurut Roth adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan)²⁹.

Sedangkan Lewis dan Gilman mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik³⁰. Menurut Parasuraman et.al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra³¹ kelima dimensi itu mencakup :

1. Bukti Fisik (Tangibles), yaitu kemampuan dalam perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

29 Roth, Gabriel Joseph. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC. 1926. hlm 1

30 Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass. 2005. hlm 22

31 Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Manajemen Kualitas Jasa*. ANDI. Yogyakarta. 2005. hlm 133-135.

4. Jaminan dan Kepastian (Assurance), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Kepedulian (Empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Peran pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas perekonomian di Indonesia adalah suatu kewajiban dan tugas pemerintah untuk mensejahterakan seluruh warga masyarakat Indonesia melalui pelayanan publik. Sehingga pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar warga masyarakat Indonesia merasakan hidup makmur dan sejahtera.

Desentralisasi pemerintahan atau otonomi daerah adalah sebuah bentuk perintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan bersistem. Peran dari pelayanan dan kebijakan publik sangatlah vital dan penting. Karena pemerintahan dikatakan baik apabila dapat mengelola dan menjalankan pelayanan dan kebijakan publik yang baik. Hal ini akan terjadi apabila aspek aspek didalamnya memiliki itikad yang baik pula, namun hingga saat ini permasalahan mengenai pelayanan dan kebijakan publik masih banyak terjadi dan tak jarang pemerintah daerah mulai mengalami kesulitan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada.

Dalam bidang ekonomi, sering sekali mengalami gejolak dan turunnya siklus perekonomian di Indonesia. Berbagai upaya akan di lakukan oleh

pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi Indonesia. Terutama kebijakan pemerintah dalam bidang perekonomian. Dalam era globalisasi ini di bidang perekonomian akan sangat terpengaruh di setiap negara. Otomatis pemerintah harus lebih bijak dalam menanggapi masalah ini. Oleh karena itu, peran kebijaksanaan pemerintah sangatlah penting dalam menghadapi masalah perekonomian dampak dari globalisasi.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Namun, hingga kini masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih teramat rendah, terutama di daerah-daerah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang tersebut.

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Hakikat desentralisasi sebagaimana dinyatakan oleh Hoessein³² adalah otonomisasi suatu masyarakat dalam wilayah tertentu. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan

32 Hoessein, Bhenyamin. *Perubahan, Model, Pola, dan Bentuk Pemerintahan Daerah: dari Era Orde Baru ke Era Reformasi*. Departemen Ilmu Administrasi Fisip-UI. 2009.

keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.

Fakta di lapangan justru menunjukkan kualitas pelayanan publik tidak jauh berbeda dibandingkan sebelum era otonomi daerah. Penyebabnya adalah manajemen pelayanan yang semata-mata berdasarkan pada pendekatan formalistik, bukannya mencoba untuk menerapkan pelayanan secara kontekstual berdasarkan perkembangan aspirasi masyarakat pengguna pelayanan menurut Dwiyanto³³. Padahal pada pendekatan desentralisasi, peluang masyarakat untuk berpartisipasi sangat dimungkinkan dengan semakin dekatnya jarak antara masyarakat dan pemerintah.

Sudah menjadi rahasia umum jika kondisi pelayanan publik di Indonesia masih terus dinilai buruk oleh masyarakat penggunanya. Berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik yang dikelola pemerintah masih sering terdengar. Sesungguhnya pemerintah telah melakukan upaya-upaya perbaikan pelayanan publik melalui berbagai kebijakan dibidang pelayanan publik, namun kualitas pelayanan publik masih terus dinilai buruk oleh masyarakat. Menghadapi situasi tersebut, nampaknya upaya perbaikan dan regulasi kebijakan penyelenggaraan layanan publik masih harus terus dilakukan terutama pada upaya-upaya perbaikan yang bersifat implementatif.

Di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b dinyatakan :

33 Dwiyanto, Agus (Editor). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta. 2005

“Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.”

Dalam kaitan tersebut, reformasi birokrasi pemerintahan muncul pertama kali karena adanya keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti yang ditentukan oleh UUD 1945. Peningkatan pelayanan publik (public service) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (social rights) ataupun fundamental rights). Landasan yuridis pelayanan publik atas hak-hak sosial dasar diatur dalam ketentuan Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Dengan demikian Undang-Undang Dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar (the rights to receive). Penolakan atau penyimpangan pelayanan publik adalah bertentangan dengan UUD 1945.

Pelaksanaan public service sebagai hak-hak sosial dasar masyarakat di dalam realita masih banyak hambatan atau penyimpangan. Sering terjadi penyimpangan-penyimpangan dan bahkan kasus-kasus maladministrasi, dan KKN yang bisa berakibat yuridis pada pengenaan sanksi pidana.

Pada umumnya, proses pemberian pelayanan kepada publik (masyarakat) dewasa ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Ternyata, kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik

itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan) Dari sisi pelayan, beberapa oknum pelayan sengaja mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku. Dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum warga masyarakat yang ingin memperoleh layanan secara mudah dengan cara menyogok atau memberi uang “pelican” terhadap oknum aparat pelayan. Praktek-praktek semacam ini tentunya akan berdampak kepada pengguna jasa layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan secara umum.

Beberapa hasil survei dari lembaga survei internasional menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih terburuk di Asia dalam hal pelayanan publik. Demikian pula halnya berbagai kajian yang telah dilakukan oleh para pemerhati pelayanan publik, dengan mana hampir semuanya berkesimpulan bahwa pelayanan publik melalui kontak langsung rentan terhadap berbagai praktek maladministrasi, yaitu suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi.

Praktek-praktek yang mengakibatkan terjadinya maladministrasi memang dimungkinkan dalam penyediaan layanan melalui kontak langsung. Pelayanan publik melalui kontak langsung akan sulit dihindari adanya perlakuan-perlakuan khusus yang berdampak pada penyimpangan terhadap ketentuan administrasi. Sebagaimana dicontohkan, ketika seorang warga masyarakat yang datang kebetulan adalah keluarga dekat atau orang yang memiliki kedudukan yang penting di daerah itu, maka secara otomatis pelayan publik akan memberikan

perlakuan khusus terhadap warga semacam ini, apakah dengan memberikan prioritas untuk dilayani, atau bahkan sampai kepada pengabaian persyaratan yang semestinya harus dipenuhi. Tindakan-tindakan seperti ini tentunya akan berdampak kepada terciptanya pelayanan yang diskriminatif yang dapat memicu rasa ketidakadilan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki fungsi katalitis, mampu untuk memberdayakan masyarakat, melakukan upaya-upaya untuk mendorong semangat kompetisi, selalu berorientasi kepada misi, lebih mengutamakan dan mengutamakan hasil daripada cara atau proses, kepentingan masyarakat sebagai acuan utama, berjiwa wirausaha, dan selalu bersikap antisipatif atau berupaya mencegah timbulnya masalah, bersifat desentralistik dan berorientasi pada pasar.

Keadaan secara empirik pelayanan publik seperti yang diungkapkan di muka menunjukkan kepada kita bahwa focus of interest dari aparatur kita belum tertuju kepada tugas utamanya. Pelayanan publik sebagai tugas utama birokrasi atau aparatur negara masih sangat dipengaruhi oleh sistem pemerintahan yang lebih mengedepankan kekuasaan atau kewenangan. Sistem pemerintahan tidak saja mengabaikan pelayanan kepada masyarakat tetapi juga sistem pemerintahan atau birokrasi yang tidak responsif terhadap apa sesungguhnya dibutuhkan, diperlukan dan dikehendaki oleh masyarakat. Sistem pemerintahan yang lebih mengedepankan political authority daripada political commitment yang salah satunya adalah customer's oriented atau customer's perspective atau pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Untuk itu mulai saat ini haruslah kita pergunkan untuk meletakkan dan memantapkan fungsi atau peran birokrasi atau pemerintah sebagai fungsi utamanya yaitu public service atau pelayanan publik. Sedangkan menurut Utomo fungsi-fungsi yang selama ini di pegang juga oleh birokrasi atau pemerintah harus diserahkan kepada pihak swasta dan masyarakat. Ini semua sebagai konsekuensi kita beralih dari pemerintahan yang government yang menitik beratkan pada otoritas ke pemerintahan yang governance yang menitik beratkan pada kolaborasi atau kompatibilitas di antara public (pemerintah/birokrasi), private (swasta) dan community (masyarakat) Utomo³⁴.

Menurut Dwiyanto Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara³⁵.

1. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu ³⁶:

³⁴ Achmadi, dkk. *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah Masyarakat Transparansi Indonesia*. Jakarta. 2002.

³⁵ *Op.cit*, hlm 20

³⁶ Barata, Atep. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Elex Media. Komputindo. Jakarta. 2004. hlm 11

1. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut³⁷:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

37 Kasmir. *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006. hlm 34

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu³⁸:

1. *Empati dengan Customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. *Pembatasan Prosedur*. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. *Kejelasan Tatacara Pelayanan*. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. *Minimalisasi Persyaratan Pelayanan*. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. *Kejelasan Kewenangan*. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

³⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta. 2006. hlm 245

6. *Transparansi Biaya.* Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. *Kepastian Jadwal dan Durasi Pelayanan.* Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. *Minimalisasi Formulir.* Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. *Maksimalisasi masa berlakunya izin.* Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. *Kejelasan Hak dan Kewajiban Providers dan Customers.* Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. *Efektivitas Penanganan Keluhan.* Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus

memenuhi beberapa prinsip sebagaimana yang dijelaskan oleh Ratminto dan Winarsih sebagai berikut³⁹ :

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

39 *Op.cit*, hlm 52

- h. Kemudahan akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

4. Karakteristik Pelayanan Publik

Terdapat beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggara pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Artinya derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien, yaitu semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.

3. Tipe Pasar, yaitu menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Kontrol, yaitu karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna atau penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan, yaitu menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Oleh sebab itu, pelayanan publik harus dilakukan secara profesional sehingga mampu menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut:

- a) Efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b) Sederhana, yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.
- c) Transparan, yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik tersebut.
- d) Efisiensi Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

- e) Keterbukaan, berarti prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
- f) Ketepatan waktu, Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- g) Responsif, yaitu lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat yang dilayani.
- h) Adaptif adalah cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Cara-cara yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang profesional adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya,
- 2) Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customers,
- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan sesuai dengan yang diinginkan mereka,
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas,
- 5) Menyediakan alternatif bila pengguna pelayanan tidak memiliki pilihan lain

5. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik merupakan suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik atau dengan kata lain penggunaan atau penerapan standar-standar etika yang telah ada sebagai tanggung jawab aparatur birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan bagi kepentingan publik. Fokus utama dalam etika pelayanan publik adalah apakah aparatur pelayanan publik telah mengambil keputusan dan berperilaku yang dapat dibenarkan dari sudut pandang etika (agar manusia mencapai kehidupan yang baik. Apabila dikaitkan dengan birokrasi maka etika birokrasi merupakan panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat.

Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto Etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Hal-hal yang perlu dilakukan untuk mewujudkan integritas dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut⁴⁰:

- a) Perilaku pelayan publik (Pegawai Negeri) harus sejalan dengan misi pelayanan publik dari instansi tempat mengabdikan.
- b) Pelaksanaan pelayanan publik dapat diandalkan.
- c) Warga Negara memperoleh perlakuan “tanpa pandang bulu” sesuai dengan ketentuan hukum dan keadilan.

⁴⁰ Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta. 2002. Hlm. 188

- d) Sumber daya digunakan secara tepat, efisien, dan efektif.
- e) Prosedur pengambilan keputusan adalah transparan bagi publik, dan tersedia sarana bagi publik untuk melakukan penyelidikan dan pemberian tanggapan.

Ada dua aspek penting penentu/tuntutan kinerja prima:

1. Keunggulan teknis (profesionalisme) yaitu efisiensi, produktivitas, dan efektifitas.
2. Keunggulan moral (etika) yaitu integritas, obyektifitas, atau imparsialitas, keadilan, kejujuran, dan sebagainya.

Dimensi etika dimasukkan dalam pertimbangan atau keputusan pelayanan publik, karena pelayanan publik ditujukan untuk kebaikan masyarakat, bangsa, dan Negara. Etika digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan dan sebagai kriteria untuk menilai baik-buruknya keputusan.

Selain itu, hubungan etika dan pelayanan publik tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara telah mempercayakan sumber daya publik kepada birokrasi (sebagai pengelola sumber daya dan penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara). Kemudian, nilai-nilai tertinggi yang harus diacu oleh aparatur pelayanan publik (birokrasi) adalah nilai-nilai yang bersumber dari Pancasila sebagai dasar negara, UUD 1945 (konstitusi), dan nilai-nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat. Sedangkan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah : PP No. 42 Tahun 2004 (Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS), UU No.8 Tahun 1974 Jo UU No. 43 Tahun 1999 (Pokok-Pokok Kepegawaian), PP No.30 Tahun 1980 (Peraturan Disiplin PNS), dan UU No.25 Tahun 2009 (Pelayanan Publik).

B. Pengertian Good Government

Secara harfiah, Government diartikan sebagai pemerintah, sedangkan kata E itu merupakan penyingkatan kata dari electronic. Berarti e-government bisa diartikan sebagai pemerintahan secara elektronik atau dapat juga dikatakan sebagai pemerintahan digital, dan pemerintahan online.

Menurut The World Bank Group, e-government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan). Berarti bisa disimpulkan, e-government merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi, baik seperti komputer, internet ataupun perangkat digital lainnya dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik.

Sedangkan Secara harfiah, Governance diartikan sebagai tata kelola pemerintahan, sedangkan kata E itu merupakan penyingkatan kata dari electronic. Berarti e-governance dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan secara elektronik atau tata kelola pemerintah secara digital.

Menurut OECD dan World Bank, good governance diartikan sebagai penyelenggaraan manajemen yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi, menghindarkan KKN baik secara politik maupun administrasi, menjalankan

disiplin anggaran serta penciptaan legal dan plotical framework bagi tumbuhnya wiraswasta. Berarti dapat disimpulkan, e-governance itu merupakan tata kelola atau penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan bertanggung jawab dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi, seperti komputer, internet, dan perangkat digital lainnya.

Pemahaman E-Government dan E-Governance ilustrasinya adalah:

“Seorang anak berusaha untuk mendapatkan peringkat pertama di kelasnya. Demi mewujudkan hal tersebut, anak ini pun rela mengatur manajemen waktu belajarnya. Jika semula ia belajar hanya 2 kali dalam seminggu saat di rumah, maka untuk mewujudkan impiannya tersebut ia rela menaikkan waktu belajarnya menjadi 4 kali seminggu saat di rumah.”

Dari ilustrasi di atas, ada dua kata yang menjadi kunci. Kata yang pertama adalah usaha, sedangkan kata yang kedua adalah wujud. Dua kata kunci tersebut kita jadikan kata kunci dari istilah e-government dan e-governance agar Anda menjadi lebih mudah untuk memahami istilah e-government dan e-governance. Kata “usaha” itu lekat dengan istilah e-government, jadi e-government berhubungan dengan usaha atau upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan pemerintahan baik secara internal maupun eksternal dengan memanfaatkan teknologi informasi. Maka dari itu, bisa dikatakan e-government merupakan sebuah keinginan atau cita-cita dari pemerintah. Kata “wujud” itu diletakkan pada istilah e-governance, jadi dapat dikatakan tata kelola pemerintahan merupakan sebuah wujud dari keinginan pemerintah untuk membuat pelayanan pemerintahan baik secara internal maupun eksternal dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Konsep *good governance* ini munculnya karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa. Menurut Edelman, hal seperti ini merupakan era anti birokrasi, era anti pemerintah, Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih; sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib; pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera; praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar; koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah; serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah. Pendapat tentang buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan birokrasi menurut Pandji Santosa merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang di masyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diam masyarakat⁴¹. Berbagai kondisi tersebut mencerminkan bad governance dalam birokrasi di Indonesia.

41 Pandji Santosa. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditama. 2008. hlm. 1

Paradigma tata kelola pemerintahan telah bergeser dari government ke arah governance yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani⁴². Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan good governance.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian

42 *Op.Cit.* hlm 130

waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip Good Governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Good Governance. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan Good Governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Governance adalah Tata pemerintahan dalam penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan negara pada semua

tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses-proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban, dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Lembaga Administrasi Negara mengartikan *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods and service. Governance ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

World Bank mendefinisikan *governance* sebagai Tindakan pemegang kekuasaan untuk mengelola urusan-urusan nasional.

Governance juga bisa diartikan sebagai pengelolaan struktur rezim dengan sebuah pandangan untuk memperkuat legitimasi penyelenggaraan kekuasaan di mata kehidupan politik. Legitimasi merupakan variabel tergantung yang dihasilkan oleh *governance* yang efektif.

Governance, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat⁴³. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan

43 Dikutip dari artikel “Dokumen Kebijakan UNDP : Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan”, dalam buletin informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia, 2000

sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif⁴⁴. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi governance membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. Governance mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda

Lembaga Administrasi Negara (2000) memberikan pengertian Good governance yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari:

1. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.

44 Dikutip Meuthia Ganie-Rochman dalam artikel berjudul “*Good governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*”, yang dimuat dalam buku HAM : Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga, (2000), Jakarta : Komnas HAM

5. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung
6. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dikemukakan oleh UNDP (1997) yaitu meliputi:

1. Partisipasi (Participation): Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing
2. Akuntabilitas (Accountability): Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada stakeholders.
3. Aturan hukum (Rule of law): Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.

4. **Transparansi (Transparency):** Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
5. **Daya tangkap (Responsiveness):** Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
6. **Berorientasi konsensus (consensus Orientation):** Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
7. **Berkeadilan (Equity):** Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
8. **Efektifitas dan Efisiensi (Effectifitas and Effeciency):** Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.
9. **Visi Strategis (Strategic Vision):** Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

C. Fungsi dan Peran Birokrasi Pemerintahan

Birokrasi merupakan mesin negara yang sangat penting. Tanpa birokrasi negara tidak mungkin ada. Birokrasi adalah sistem pemerintahan yang mempunyai kewajiban melaksanakan tugas pemerintah, memberikan nasehat dan melaksanakan keputusan kebijakan. Peran birokrasi ibarat sebuah kaca bagi negara artinya jika birokrasi baik maka negara dan masyarakatnya pun akan baik dan jika birokrasi tidak baik maka negara dan masyarakatnya pun juga tidak baik. Birokrasi mempunyai fungsi dan peran yaitu:

1. Melaksanakan pelayanan publik.
2. Pelaksana pembangunan yang professional.
3. Perencana, pelaksana, dan pengawas kebijakan.
4. Alat pemerintah untuk melayani kepentingan masyarakat dan bukan merupakan bagian dari kekuatan politik (netral).

Selain memiliki fungsi dan peran, birokrasi mempunyai tujuan, yaitu:

1. Sejalan dengan tujuan pemerintahan.
2. Melaksanakan kegiatan dan program demi tercapainya visi dan misi pemerintah dan negara.
3. Melayani masyarakat dan melaksanakan pembangunan dengan netral dan professional.
4. Menjalankan manajemen pemerintahan, mulai dari perencanaan, pengawasan, evaluasi, koordinasi, sinkronisasi, represif, prefentif, antisipatif, resolusi, dll.

Birokrasi sering sekali dipandang negatif karena kinerja mereka cenderung menyusahkan masyarakat. Tidak hanya itu, birokrasi juga dinilai masyarakat sebagai organisasi yang boros, tidak efisien dan tidak efektif.

Masyarakat berpendapat bahwa birokrasi adalah alat penindas masyarakat miskin dan hanya membela kepentingan orang kaya. Namun demikian, birokrasi tetap dibutuhkan masyarakat sebagai penghubung antara negara dan masyarakat. Birokrasi mempunyai kewajiban melayani masyarakat dan menjadikan masyarakat sebagai prioritas utama.

D. Tujuan Birokrasi Publik

Selain memiliki fungsi dan peran birokrasi pemerintahan mempunyai tujuan yaitu :

1. Sejalan dengan tujuan pemerintah.
2. Melaksanakan kegiatan dan program demi tercapainya visi dan misi pemerintah dan negara.
3. Melayani masyarakat dan melaksanakan pembangunan dengan netral dan profesional.
4. Menjalankan manajemen pemerintahan, mulai dari perencanaan, pengawasan, evaluasi, koordinasi, sinkronisasi, represif, prefentif, antisifatif, resolusi, dll.

E. Problematika Pelayanan Publik

Masalah utama pelayanan publik sebenarnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik yang berkualitas dipengaruhi oleh berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, sumber daya manusia yang mendukung, dan kelembagaan. Beberapa kelemahan pelayanan publik berkaitan dengan pola penyelenggaraannya antara lain sebagai berikut:

- a. Sukar Diakses. Unit pelaksana pelayanan publik terletak sangat jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga mempersulit mereka yang memerlukan pelayanan publik tersebut.
- b. Belum informatif. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat cenderung lambat atau bahkan tidak diterima oleh masyarakat.
- c. Belum bersedia mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Biasanya aparat pelayanan publik belum bersedia mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Sehingga, pelayanan publik dilaksanakan semau sendiri dan sekedarnya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- d. Belum responsif. Hal ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan publik, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Tanggapan terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan tidak dihiraukan sama sekali.
- e. Belum saling berkoordinasi. Setiap unit pelayanan yang berhubungan satu dengan lainnya belum saling berkoordinasi. Dampaknya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- f. Tidak Efisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak ada hubungannya dengan pelayanan yang diberikan.
- g. Birokrasi yang berbelit-belit. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai tingkatan, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. Berkaitan dengan sumber daya manusia, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Berkaitan dengan kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Bab IV

Analisa Kajian Yuridis Perizinan dikaitkan dengan Pelayanan Publik dan Penerapannya dalam *Good Government*

A. Permasalahan Perizinan

Pada era sekarang ini perhatian masyarakat lebih menekankan pada kinerja pemerintah daerah. Masyarakat akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Karena itu, profesionalisme pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Pelayanan publik yang baik akan sangat bergantung pada pihak-pihak yang ada didalamnya, seperti para aktor kebijakan yang dipilih oleh legislatif maupun eksekutif.

Setelah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang problematika-probatika utama pelayanan publik harus secepatnya diatasi dan diselesaikan. William Dunn menyatakan bahwa aktor-aktor kebijakan terdiri dari para pejabat yang dipilih baik eksekutif maupun legislatif, para pejabat yang diangkat, kelompok-kelompok kepentingan, organisasi - organisasi penelitian dan media massa. Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

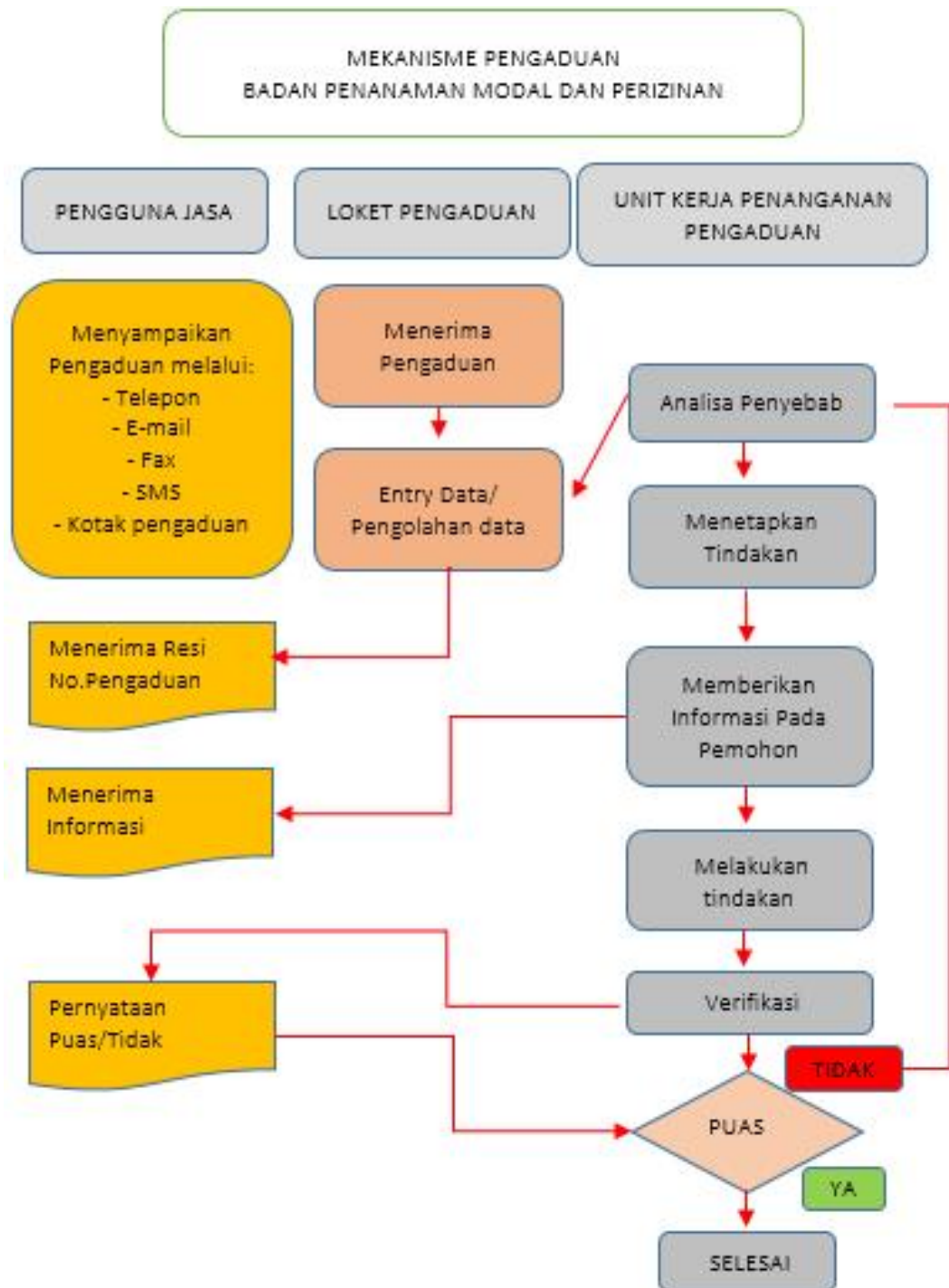
1. Standar Pelayanan : Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan

masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2. Pengembangan Prosedur Operasi Standar (SOP) : Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Prosedur Operasi Standar atau Standard Operating Procedures. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:
 - Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.

- Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan.
 - Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan.
 - Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan.
 - Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu.
3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan : Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.
4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan : Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien

mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.



Mekanisme Pengaduan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan

Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara khusus untuk menghasilkan kualitas yang

baik. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi kebijakan. Maka dengan adanya permasalahan diatas hendaknya pemerintah daerah melakukan perancangan tindakan yang akan dilakukan dalam rangka memberikan solusi terhadap masalah kebijakan tersebut. Usaha awal untuk mengambil berbagai kemungkinan langkah bagi pemecahan masalah kebijakan inilah yang dilakukan dalam identifikasi solusi alternatif.

Dalam proses ini, pemerintah berupaya mengambil berbagai kemungkinan yang tersedia sebagai solusi-solusi kebijakan. Dalam mengambil solusi yang tersedia, pemerintah tidak harus mengambil pilihan secara banyak (mutlak) mengingat berbagai keterbatasan yang dimiliki pemerintah sendiri. Pemerintah dapat mengambil solusi-solusi alternatif yang ditawarkan ataupun dimunculkan. Setelah solusi alternatif diidentifikasi, maka solusi alternatif tersebut kemudian dirumuskan. Semakin banyak rumusan alternatif dihasilkan, akan memungkinkan pilihan-pilihan solusi yang tersedia terhadap permasalahan kebijakan akan semakin banyak.

Dari proses definisi dan perumusan alternatif, pada tahapan berikutnya adalah penilaian alternatif. Dalam hal ini, berbagai faktor dipertimbangkan atas berbagai solusi alternative yang telah dirumuskan. Dan setelah proses penilaian alternatif dilakukan, maka pada tahap akhir perumusan kebijakan, pemerintah melakukan pemilihan alternatif untuk kemudian menjadi keputusan pemerintah. Namun hal yang perlu dan penting dilakukan oleh sebuah pemerintahan dalam hal pelayanan dan kebijakan publik yaitu adanya Evaluasi Kebijakan Publik. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan memiliki posisi penting dalam keseluruhan siklus kebijakan:

- Pertama, evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan.
- Kedua, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target kebijakan.
- Ketiga, evaluasi memberi kontribusi bagi aplikasi metode-metode kebijakan karena berbagai informasi yang didapat tentang tidak memadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan⁴⁵. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya struktur birokrasi yang jelas dan baik. Birokrasi yang terlalu luas bisa saja menjadi ladang bagi tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan. Dan beberapa waktu terakhir ini kita bisa melihat bahwa beberapa kasus KKN dalam birokrasi mulai terkuak keberadaannya.

B. Disiplin Pelayanan Publik

Beberapa permasalahan perwujudan budaya disiplin aparatur negara masih sering dijumpai di lapangan dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan sebagai indikasi bahwa nilai budaya disiplin belum berjalan dengan baik, antara lain :

1. Tingkat disiplin yang masih rendah, sehingga dampak yang kelihatan antara lain kelambatan dalam pelayanan, masih sering terjadinya pungutan – pungutan liar (pungli).

⁴⁵ Dunn, W.N. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi kedua* (terjemahan Samodra Wibawa, Diah Asitadani, Erwan Agus Purwanto). Gajah Mada University Press. Yogyakarta. 2000. hlm 609-610

2. Semangat dan etos kerja yang rendah atau "kurang greget" untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada publik, sehingga kinerja dalam pelayanan publik belum memenuhi harapan masyarakat.
3. Nilai budaya disiplin yang belum terwujud sepenuhnya. Beberapa oknum aparaturnegara memberikan kesan lebih menempatkan diri sebagai penguasa (birokrat) daripada sebagai pelayan masyarakat, arogan dan "alergi" terhadap kritik, saran, pengaduan atau keluhan dari publik sebagai pelanggan, sikap yang kurang ramah terhadap pelanggan, masih terdapatnya perilaku aparaturnegara yang tidak sesuai dengan janji-janji pelayanan yang telah dibuatnya, misalnya keterlambatan dalam penyelesaian dokumen pelayanan, masih terdapatnya pembengkakkan biaya pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan (pungli), adanya diskriminasi dalam pelayanan. contohnya pada perizinan yang sedang dilakukan oleh PT.Cibajashs Langgeng Sejati selaku pemohon izin di Kabupaten Bandung mengenai perizinan lokasi untuk pembangunan perumahan bersubsidi yang dimana perumahan ini dapat membantu pemerintah untuk menyediakan perumahan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang berada di lokasi Kabupaten Bandung dimana syarat dan proses perizinannya sudah sesuai ketentuan yang diberlakukan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan pada Pemerintah daerah tersebut namun kenyataannya sampai saat penulis membuat penelitian ini perizinan tersebut sudah 1 (satu) tahun lamanya belum juga keluar izinnya.

Pelaksanaan budaya disiplin dalam pelayanan publik masih menghadapi banyak kendala yang cukup kompleks, baik yang berkaitan dengan sumberdaya

aparatur, mekanisme dan prosedur pelayanan , terutama disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan komitmen dari pimpinan untuk membangun budaya disiplin. Dari uraian diatas penulis melihat bahwa komitmen dari pimpinan mempunyai peranan yang sangat dominan dalam membangun nilai budaya keterbukaan dalam pelayanan publik, dalam arti pimpinan harus menjadi motor penggerak utama (prime-mover) dan harus dapat memberikan teladan/panutan kepada pegawai di lingkungannya.

Kebijakan atau langkah untuk mengembangkan dan mewujudkan budaya disiplin di bidang pelayanan publik sudah banyak dilakukan dengan berbagai macam cara atau metode, antara lain salah satu cara menurut Erwan Agus Purwanto dalam makalahnya yang berjudul Pelayanan Publik Partisipatif dalam Agus Dwiyanto adalah dengan mengembangkan *Citizen's Charter* atau *Cient 's Charter (Kontrak Pelayanan)*, yaitu adanya standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan, dan penyelenggara/pemberi layanan berjanji untuk memenuhinya.

“Citizen 's Charter adalah suatu pendekatan dalam memberikan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian”. Ini berarti, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi perhatian utama dalam proses pelayanan.

Selanjutnya Erwan Agus Purwanto mengatakan bahwa *Citizen 's Charter ini pada dasarnya merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana para pemberi dan pengguna layanan, serta pihak yang berkepentingan (stakeholders) sama-sama membuat dan*

*meypakati suatu kontrak pelayanan menyangkut prosedur, waktu, biaya, dan cara pelayanan*⁴⁶. Kesepakatan ini harus mempertimbangkan keseimbangan kepentingan antara penyedia dan pengguna layanan serta stakeholders. Dari uraian diatas kebijakan menyusun *Citizen 's Charter* dapat diperoleh beberapa manfaat, antara lain :

1. Adanya kejelasan hak dan kewajiban antara pemberi dan pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Sebagai alat monitoring dan evaluasi bagi pengguna layanan dalam menilai kebijakan dan langkah para pemberi layanan.
3. Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai mitra dalam membangun nilai budaya disiplin penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Karena *Citizen's Charter* pada dasarnya merupakan kontrak pelayanan antara penyelenggara dan pengguna layanan, maka masing-masing pihak harus secara sadar memiliki kedisiplinan dalam memegang teguh janjinya. Melihat bahwa karakter manusia Indonesia pada umumnya bersifat paternalistik, maka sumber daya manusia aparatur mempunyai peranan sentral, dalam arti harus mampu menjadi teladan atau panutan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam membangun dan menegakkan sikap mental disiplin.

Berbagai instrumen dan upaya inovatif dalam rangka menindaklanjuti konsep *Citizen 's Charter*, antara lain dalam Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menpan Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar

⁴⁶ EA. Purwanto, A.Pramusinto. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta. 2009.

Pelayanan Publik telah diatur tentang Standar Pelayanan Publik maupun Maklumat Pelayanan sebagai suatu bentuk pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan harus dipublikasikan secara jelas dan luas sebagai suatu penginformasian kepada khalayak, sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses oleh publik.

Selain dari pada itu dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat juga telah dikembangkan suatu mekanisme dalam rangka upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat. Namun demikian agar *Citizen 's Charter* dapat berjalan secara efektif dan berkesinambungan, maka dalam mengembangkan nilai budaya disiplin dalam pelayanan publik perlu diperhatikan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Draft *Citizen 's Charter* harus dibuat bersama-sama antara pihak pemberi dan pengguna layanan serta para stakeholders.
2. Manakala *Citizen 's Charter* sudah selesai disusun dan disepakati bersama antara pemberi dan pengguna layanan serta para stakeholders, harus dilakukan langkah untuk mensosialisasikan kepada masyarakat luas, dalam rangka meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat untuk mewujudkan sikap mental disiplin.
3. Monitoring dan Evaluasi secara berkesinambungan terhadap pelaksanaan *Citizen 's Charter*, dan senantiasa harus di Up-date sesuai dengan dinamika perkembangan tuntutan dan kebutuhan para pengguna layanan.

4. Membangun komitmen dari semua pihak terkait, khususnya pimpinan unit kerja pelayanan untuk melaksanakan *Citizen 's Charter* secara konsisten sebagai salah satu metode untuk mewujudkan sikap mental disiplin dalam pelayanan publik.

Sebagai simpulan bahwa sikap mental disiplin sebagai salah satu prinsip utama dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik harus dapat diwujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu agenda dalam Program Reformasi Birokrasi, dalam arti bahwa sumber daya manusia aparatur harus mampu membangun sikap mental disiplin dalam pelayanan publik. Untuk mewujudkan sikap mental disiplin dimaksud masih banyak permasalahan dan kendala yang harus diatasi bersama-sama oleh pihak pemberi maupun penerima layanan.

Citizen 's Charter sebagai salah satu metode untuk mewujudkan sikap mental disiplin dalam pelayanan publik agar dapat berjalan secara efektif, harus disusun bersama-sama oleh pihak penyedia dan pengguna layanan, disosialisasikan kepada masyarakat dan terus di Up-date secara periodik sesuai dengan dinamika perkembangan masyarakat.

Selanjutnya beberapa saran yang dapat menopang perubahan pola pikir untuk mewujudkan sikap mental disiplin dilingkungan sumber daya manusia aparatur dalam pelayanan publik, meliputi :

1. Harus diawali adanya komitmen dari pimpinan puncak, artinya pimpinan harus dapat menjadi panutan sekaligus motivator bagi bawahannya dan stakeholders lainnya.

2. Harus dibangun sistem dalam Pelayanan Publik guna mewujudkan Nilai budaya keterbukaan, antara lain dengan menerapkan konsep Citizen's Charter dengan melibatkan partisipasi masyarakat, maka setiap unit pelayanan publik harus menyusun Standar Uperating Procedurs (SOP) dan Standar Pelayanan. Masyarakat (SPM) yang harus disusun dengan melibatkan stakeholders guna menampung aspirasi dari publik sebagai pelanggan, dan yang lebih penting lagi baik SOP maupun SPM selanjutnya harus disosialisasikan kepada masyarakat sebagai pelanggan.
3. Kegiatan sosialisasi kepada publik sehingga masyarakat semakin paham dan sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara yang baik, sehingga pada gilirannya akan dapat memacu tumbuhnya sikap mental disiplin dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Peningkatnya kompetensi melalui diklat, dan pada saat yang bersamaan diharapkan akan memperluas wawasan dan meningkatkan kualitas moral serta etika para aparatur negara dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

C. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik.

Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep good-governance (tata-pemerintahan yang baik) dengan konsep public service (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya publik dengan sebaik-baiknya. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang

kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*.

1. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mengantisipasi berbagai permasalahan yang ada, pemerintah daerah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi ini meliputi pertemuan umum, temu wicara, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis maupun melalui sarana elektronika. Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah melalui perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan permasalahan sektoral di pemerintahan.

2. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Sehubungan dengan itu, dalam proses mewujudkan cita-cita *good governance*, harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan *rule of law* dengan karakter-karakter antara lain sebagai berikut: Supremasi hukum (*the supremacy of law*), Kepastian hukum (*legal certainty*), Hukum yang responsip, Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, Indepedensi peradilan. Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Tranparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

4. Peduli pada Stakeholder/Dunia Usaha

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Dalam konteks praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi mempunyai tanggungjawab moral untuk mendukung bagaimana *good governance* dapat berjalan dengan baik di masing-masing lembaganya. Pelaksanaan *good governance* secara benar dan konsisten bagi dunia usaha adalah perwujudan dari pelaksanaan etika bisnis yang seharusnya dimiliki oleh setiap lembaga korporasi yang ada di dunia. Dalam lingkup tertentu etika bisnis berperan sebagai elemen mendasar dari konsep CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang dimiliki oleh perusahaan. Pihak perusahaan mempunyai kewajiban sebagai bagian masyarakat yang lebih luas untuk memberikan kontribusinya. Praktek *good governance* menjadi kemudian *guidence* atau panduan untuk operasional perusahaan, baik yang dilakukan dalam kegiatan internal maupun eksternal perusahaan. Internal berkaitan dengan operasional perusahaan dan bagaimana perusahaan tersebut bekerja, sedangkan eksternal lebih kepada bagaimana perusahaan tersebut bekerja dengan stakeholder lainnya, termasuk didalamnya publik.

5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus*)

Menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsesus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama, sehingga ia akan mempunyai kekuatan memaksa (*coercive power*) bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut. Paradigma ini perlu dikembangkan dalam konteks pelaksanaan pemerintahan, karena urusan yang mereka kelola adalah

persoalan-persoalan publik yang harus dipertanggungjawabkan kepada rakyat. Semakin banyak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan secara partisipasi, maka akan semakin banyak aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang terwakili. Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

6. Kesetaraan (*Equity*)

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat. Pemerintah daerah perlu mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, *leaflet*, pengumuman melalui koran, radio serta televisi lokal. Pemerintah daerah perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi.

7. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan

efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya di ukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur. Dengan perencanaan yang rasional tersebut, maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka. Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Instrumen dasar akuntabilitas adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban, sedangkan instrumen-instrumen pendukungnya adalah pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

Secara garis besar, permasalahan penerapan Good Governance meliputi :

1. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat;
2. Tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan;
3. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur;
4. Makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik;
5. Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum;
6. Meningkatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan dalam era desentralisasi;
7. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia dan kelembagaan aparatur; sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan daerah yang belum memadai;

Untuk mengatasi permasalahan tersebut dalam buku van walt yang berjudul *changing public services values* mengatakan bahwa para birokrat bekerja

dalam sebuah bermuatan nilai dan lingkungan yang yang didorong oleh sejumlah nilai. nilai-nilai ini yang menjadi pijakan dalam segala aktivitas birokrasi saat memberi pelayanan publik.

Terkait dengan pernyataan tersebut ada beberapa nilai yang harus dipegang teguh para formulator saat mendesain suatu naklumat pelayanan. beberapa nilai yang dimaksud yakni: ⁴⁷

1. Kesetaraan
2. Keadilan
3. Keterbukaan
4. Kontinuitas dan regualitas
5. Partisipasi
6. Inovasi dan perbaikan
7. Efesiensi
8. Efektifitas

Dengan metode tersebut penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik akan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000.

D. Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan masyarakat

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigma good governance, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan rule government (legalitas), atau

⁴⁷ Dikutip dari jurnal I Made Sumadana, *Mewujudkan good governance dalam system pelayanan public*. Fisip UNR

hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. Paradigma good governance, mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Pelibatan elemen pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi sangat penting, karena merekalah yang memiliki kompetensi untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Keterlibatan masyarakat juga harus dilakukan, dan seharusnya tidak dilakukan formalitas, penjaringan aspirasi masyarakat (jaring asmara) terhadap para pemangku kepentingan dilakukan secara optimal melalui berbagai teknik dan kegiatan, termasuk di dalam proses perumusan dan penyusunan kebijakan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (good governance) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik (khususnya dibidang perizinan dan non perizinan) menjadi strategis, dan menjadi prioritas sebagai kunci masuk untuk melaksanakan pemerintahan yang baik di Indonesia. Salah

satu pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis dan prioritas untuk ditangani adalah, karena dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik sangat buruk dan signifikan dengan buruknya penyelenggaraan good governance. Dampak pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Buruknya pelayanan publik, mengindikasikan kinerja manajemen pemerintahan yang kurang baik.

Kinerja manajemen pemerintahan yang buruk, dapat disebabkan berbagai faktor, antara lain: ketidakpedulian dan rendahnya komitmen top pimpinan, pimpinan manajerial atas, menengah dan bawah, serta aparatur penyelenggara pemerintahan lainnya untuk berama-sama mewujudkan tujuan otonomi daerah. Selain itu, kurangnya komitmen untuk menetapkan dan melaksanakan strategi dan kebijakan meningkatkan kualitas manajemen kinerja dan kualitas pelayanan publik. Contoh: Banyak Pemerintah Daerah yang gagal dan/atau tidak optimal melaksanakan kebijakan pelayanan terpadu satu atap, tetapi banyak yang berhasil menerapkan kebijakan pelayanan terpadu satu atap seperti yang dilakukan oleh pemerintah kota bandung yang secara tegas memberlakukan kebijakan tersebut misalnya dalam pembuatan KTP yang biasanya dalam pengurusan KTP tersebut membutuhkan waktu sekitar dua minggu, yang dilakukan oleh walikota bandung adalah dengan cara mebuat efesien pelayan pembuatan KTP itu hanya dengan satu jam saja. Walikota bandung juga membuat semacam kartu jaminan kesehatan bagi warga miskin yang sudah terdata secara komputerisasi dan sehingga dalam pelayanan kesehatan tersebut warga di kota bandung tidak lagi harus membuat

surat tanda tidak mampu dari RT maupun kelurahannya karena sudah terdata secara baik dan benar.

Meningkatnya kualitas pelayanan publik, sangat dipengaruhi oleh kepedulian dan komitmen pimpinan/top manajer dan aparat penyelenggara pemerintahan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Perubahan signifikan pelayanan publik, akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, disisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik.

Tidak kalah pentingnya, pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurunkan atau mempersempit terjadinya KKN dan pungli yang dewasa ini telah merebak di semua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Dalam konteks pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat, perbaikan atau peningkatan pelayanan publik yang dilakukan pada jalur yang benar, memiliki nilai strategis dan bermanfaat bagi peningkatan dan pengembangan investasi dan mendorong kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat luas (masyarakat dan swasta).

Paradigma good governance, dewasa ini merasuk di dalam pikiran sebagian besar stakeholder pemerintahan di pusat dan daerah, dan menumbuhkan

semangat pemerintah daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Banyak pemerintah daerah yang telah mengambil langkah-langkah positif didalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip good governance.

Paradigma good governance menjadi relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap mental, perilaku aparat penyelenggara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparatnya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Bab V

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, bahwa Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi kepemerintahan yang baik (good governance) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintah perlu menyusun Standar Pelayanan bagi setiap instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Deregulasi dan Debirokratisasi mutlak harus terus menerus dilakukan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, serta perlu dilakukan evaluasi secara berkala agar pelayanan publik senantiasa memuaskan masyarakat. Ada lima cara perbaikan di sektor pelayanan publik yang patut dipertimbangkan: Mempercepat terbentuknya UU Pelayanan Publik, Pemantauan dan Perbaikan

Pelayanan Publik satu atap (one stop services), Transparansi biaya pengurusan pelayanan publik, Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), dan reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, disisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik.

Tidak kalah pentingnya, pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurunkan atau mempersempit terjadinya KKN dan pungli yang dewasa ini telah merebak di semua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Dalam konteks pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat, perbaikan atau peningkatan pelayanan publik yang dilakukan pada jalur yang benar, memiliki nilai strategis dan bermanfaat bagi peningkatan dan pengembangan investasi dan mendorong kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat luas (masyarakat dan swasta).

Arah baru atau model reformasi birokrasi perlu dirancang untuk mendukung demokratisasi dan terbentuknya clean and good governance yaitu tumbuhnya pemerintahan yang rasional, melakukan transparansi dalam berbagai urusan publik, memiliki sikap kompetisi antar departemen dalam memberikan pelayanan, mendorong tegaknya hukum dan bersedia memberikan pertanggungjawaban terhadap publik (public accountability) secara teratur. Reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik

dari pada yang sudah ada. Reformasi bertujuan mengoreksi dan membaharui terus-menerus arah pembangunan bangsa yang selama ini jauh menyimpang, kembali ke cita-cita proklamasi. Reformasi birokrasi penting dilakukan agar bangsa ini tidak termarginalisasi oleh arus globalisasi. Reformasi ini harus dilakukan oleh pejabat tertinggi, seperti presiden dalam suatu negara atau menteri/kepala lembaga pada suatu departemen dan kementerian negara/lembaga negara, sebagai motor penggerak utama. Tujuan reformasi birokrasi: Memperbaiki kinerja birokrasi, Terciptanya good governance, yaitu tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa, Pemerintah yang bersih (clean government), bebas KKN, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

B. Saran

Penerapan model reformasi pelayan publik dalam sistem Pemerintahan yang sekarang diterapkan belum mencapai hasil yang diharapkan. Perilaku birokrasi dan kinerja Pemerintah belum dapat mewujudkan keinginan dan pilihan publik untuk memperoleh jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah dalam hal ini dapat dilakukan dengan berbagai strategi, diantaranya: perluasan institusional dan mekanisme pasar, penerapan manajemen publik modern, dan perluasan makna demokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir, Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Achmadi, dkk. *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah Masyarakat Transparansi Indonesia*, Jakarta, 2002.
- Barata, Atep. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*, Elex Media. Komputindo, Jakarta, 2004.
- Dunn, W.N. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi kedua* (terjemahan Samodra Wibawa, Diah Asitadani, Erwan Agus Purwanto), Gajah Mada University Press, Yogyakarta. 2000.
- Dwi payana, AAGN, Ari, *Membangun Good Governance*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta Grana, 2003.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2002
- EA. Purwanto, A.Pramusinto. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2009.
- Hoessein, Bhenyamin. *Perubahan, Model, Pola, dan Bentuk Pemerintahan Daerah: dari Era Orde Baru ke Era Reformasi*, Departemen Ilmu Administrasi Fisip-UI, 2009.
- Imawan, Riswandha, *Pembangunan Politik, Demokratisasi dan Integrasi Nasional*, Pusataka Pelajar, Yogyakarta, 2002.
- Judistira K, *Metode penelitian kualitatif*, Edisi ketiga, Primaco Akademika Garna Foundation, Bandung, 2009.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

- Kartini, Kartono. *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Mandar Maju, Jakarta, 1986.
- Muchsan, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1982.
- Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2002.
- Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, Bina Cipta, Bandung, 2002.
- Otje Salman dan Eddy Damian, *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2002.
- Pandji Santosa. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditam, 2008.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2005.
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya: Yuridika, 1993.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jakarta, 2006.
- Roth, Gabriel Joseph. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC, 1926.
- Ridwan, HR. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Riant D, Nugroho. *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, Gramedia, Jakarta, 2004.
- Rony Hanintyo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Sudikno Mertokusumo, *mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1996.
- Sedarmayanti, *Tata Kearsifan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*, Mandar Maju, Bandung, 2003.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Manajemen Kualitas Jasa*. ANDI. Yogyakarta, 2005

Y. Sri Pudyatmoko, *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*, Jakarta: Grasindo, 2009.

B. Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta 2007

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Paket kebijakan ekonomi jilid XVI pemerintahan Presiden Joko Widodo (Jokowi)

C. Sumber Lain :

Yenny, *Prinsip-Prinsip Good Governance*, Vol 1, 2013, p.3,
I(<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/03>).

"Good governance Untuk Daulat Siapa?" Forum LSM DIY, Yogyakarta.

Zulcarnain, happy Bone, 2002, "Kendala Terwujudnya Good governance".

"Evaluasi dan Revitalisasi Program Pembangunan Kota Manado dibidang Kepemimpinan yang baik" ; Makalah, FISIP Unsrat. Manado, Sedarmayati, 2003.

Dikutip dari artikel "*Dokumen Kebijakan UNDP : Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan*", dalam buletin informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia, 2000

Dikutip Meuthia Ganie-Rochman dalam artikel berjudul "*Good governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*", yang dimuat dalam buku HAM : Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga, (2000), Jakarta : Komnas HAM

Nursandi Haranto, SH, M Si (2006), Modul Penerapan Budaya Kerja Aparatur Negara, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, Jakarta

Kinanto, Tasdik (2011), *Tak Dapat Ditawar PNS Harus Disiplin*, [http :/menpan go id.index.php/berita-indwx/745-tasdik-kinanto-tak-dapat-ditawar-pns -harus disiplin](http://menpan.go.id/index.php/berita-indwx/745-tasdik-kinanto-tak-dapat-ditawar-pns-harus-disiplin)

Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, (2008) *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara*, Jakarta.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2002

**KAJIAN YURIDIS PERIJINAN DIKAITKAN DENGAN
PELAYANAN PUBLIK DAN PENERAPANNYA DALAM
GOOD GOVERNMENT**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Meraih Gelar Magister
Hukum Pada Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan

Disusun Oleh :

Nama : Leo Simanulang
NPM : 168040016
Kosentrasi: Hukum Ekonomi

Di Bawah Bimbingan :

Dr. H. Jaja Ahmad Jayus S.H.,M.H

Dr. Siti Rodiah S.H.,M.H



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
2018
TESIS**

**KAJIAN YURIDIS PERIJINAN DIKAITKAN DENGAN PELAYANAN
PUBLIK DAN PENERAPANNYA DALAM GOOD GOVERNMENT**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Meraih gelar magister Hukum

Disusun Oleh :

Nama : Leo Simanulang
NPM : 168040016
Kosentrasi : Hukum Ekonomi

*Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang Tesis
Pada Tanggal*



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Jaja Ahmad Jayus S.H.,M.H

Dr. Siti Rodiah S.H.,M.H

TESIS

**KAJIAN YURIDIS PERIJINAN DIKAITKAN DENGAN PELAYANAN
PUBLIK DAN PENERAPANNYA DALAM GOOD GOVERMENT**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Meraih gelar magister Hukum

Disusun Oleh :

Nama : Leo Simanulang
NPM : 168040016
Kosentrasi : Hukum Ekonomi

*Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang Tesis Komprehensif
Pada Tanggal*



Mengesahkan/Mengetahui :

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

Dr. H. Jaja Achmad Jayus, S.H., M.H

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Leo Simanumlang
NPM	: 168040016
Kosentrasi	: Hukum Ekonomi

Menyatakan bahwa :

1. Tesis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing;
2. Di dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;

3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena Tesis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma hukum yang berlaku di perguruan tinggi ini;

Bandung, Maret 2018

Peneliti,

Leo Simanulang
NPM. 168040016

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1

B.	Identifikasi Masalah	17
C.	Tujuan Penelitian	17
D.	Kegunaan Penelitian	18
E.	Kerangka Penelitian	19
F.	Metode Penelitian	30
1.	Spesifikasi Penelitian	31
2.	Metode Pendekatan	31
3.	Tahapan Penelitian	32
4.	Teknik Pengumpulan Data	33
5.	Analisis Data	34
6.	Lokasi Penelitian	35

BAB II TINJAUAN UMUM PERIZINAN

A.	Pengertian Perizinan	37
B.	Konsep Dasar Perizinan.....	40
C.	Unsur - Unsur dalam Izin	41
D.	Fungsi dan Tujuan Perizinan	43
E.	Proses dan Prosedur Perizinan	47
F.	Jenis dan Macam Perizinan	49
G.	Sifat Perizinan	51
H.	Waktu dan Biaya Perizinan	53
I.	Mekanisme Umum Perizinan	54

BAB III PERIZINAN YANG BERKAITAN DENGAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENERAPANNYA DALAM GOOD GOVERNANCE

A.	Pengertian Pelayanan Publik	57
1.	Unsur - Unsur Pelayanan Publik	64
2.	Asas - Asas Pelayanan Publik	66
3.	Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik	67
4.	Karakteristik Pelayanan Publik	69
5.	Etika Pelayanan Publik	71
B.	Pengertian Good Governance	74
C.	Fungsi dan Peran Birokrasi Pemerintah	82
D.	Tujuan Birokrasi Publik	84
E.	Problematika Pelayanan Publik	84

**BAB IV ANALISA KAJIAN YURIDIS PERIZINAN DIKAITKAN
DENGAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENERAPANNYA
DALAM GOOD GOVERNMENT**

A.	Permasalahan Perizinan	87
B.	Disiplin Pelayanan Publik	92
C.	Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik	98
D.	Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat	105

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	110
B.	Saran	112

DAFTAR PUSTAKA