

# Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali

Dr. Nuria Siswi Enggarani S.H. M.Hum

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

nse178@ums.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini bersifat penelitian hukum normatif-empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). yang merupakan perpaduan antara penelitian hukum normatif (kepuustakaan) dan penelitian hukum empiris (lapangan). Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan konsep perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kantor BPMP2T Kabupaten Boyolali, menjelaskan maklumat dan standar pelayanan di kantor BPMP2T dan perbandingannya sesuai UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan juga menjelaskan mekanisme / alur pelayanan dan pengaduan masyarakat sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik di kantor BPMP2T Boyolali. Penelitian ini dimaksudkan guna melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik dalam perizinan PTSP di Kantor BPMP2T Boyolali yang dapat diukur berdasarkan indikator: *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphyaty*. Dalam mencapai tujuan, digunakan metode wawancara dengan *indeepht interview* dan kuesioner untuk pelaksana pelayanan publik di kantor BPMP2T Boyolali dan dengan metode kepuustakaan.

**Kata Kunci:** *BPMP2T, Pelayanan Publik, Perizinan, PTSP*

## LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai welfare state dengan tujuan bestuur zorg dan juga pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Posisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun hanya sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat yang sejahtera dan mampu berkreaitifitas dengan produk pelayanan tersebut sehingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemda sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut dan berkaitan dengan sistem perizinan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang saat ini sedang dikembangkan pemerintah dalam rangka meningkatkan

kualitas pelayanan publik, kami mengobservasi kantor pelayanan perizinan di BPMP2T Kabupaten Boyolali yang berkedudukan di kompleks Kantor Terpadu Jalan Merdeka Barat, Desa Kemiri, Kecamatan Mojosongo

## **RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah yang akan dipecahkan melalui program ini pada dasarnya tidak lepas dari latar belakang permasalahan di atas, antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kantor BPMP2T Kabupaten Boyolali?
2. Apa maklumat dan standar pelayanan di kantor BPMP2T dan kesesuaiannya dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik?
3. Bagaimana mekanisme / alur pelayanan dan pengaduan masyarakat sebagai salah satu tolok ukur kualitas pelayanan publik di kantor BPMP2T Boyolali?

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sehingga, penelitian tersebut merupakan perpaduan antara penelitian hukum normatif (kepuustakaan) dan penelitian hukum empiris (lapangan). Dengan menggunakan pendekatan tersebut peneliti akan mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang sedang diteliti, yang dicoba untuk dicari jawabannya.

### **2. Sumber Data Penelitian**

Data yang diperlukan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber data langsung dari subjek penelitian yang menyangkut perilaku, sikap, dan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan juga bahan primer yang diperoleh dari perundang-undangan yang terkait dengan pokok permasalahan yang akan diteliti yakni Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang berasal dari bahan-bahan kepuustakaan yang digunakan untuk membantu memahami berbagai konsep hukum dalam bahan hukum primer baik jurnal, buku, makalah, serta karya ilmiah lain mengenai perizinan PTSP dan penerapan pelayanan publik kepada masyarakat.

### **3. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan secara langsung di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) di Kabupaten Boyolali yang beralamat di Jalan Merdeka Barat, Kemiri, Mojosongo, Boyolali.

### **4. Instrumen Pengumpul Data**

Instrumen pengumpul data terbagi menjadi dua, yakni untuk data primer menggunakan wawancara dan kuesioner. Wawancara ini dilakukan dengan *indeepht interview* yaitu metode pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada sumber data (W. Gulo, 2003:119). Adapun untuk data sekunder menggunakan identifikasi isi dengan metode kepuustakaan.

### **5. Analisis Data**

Data yang diperoleh dari penelitian kepuustakaan dan lapangan dianalisis secara kualitatif, sehingga digunakan teknik analisis kualitatif.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Konsep Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor BPMP2T Kabupaten Boyolali

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Polisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Padahal birokrasi tidaklah ditujukan dan dibangun untuk melayani diri mereka sendiri, tetapi juga melayani masyarakat serta menciptakan kondisi anggota masyarakat yang sejahtera sesuai dengan tujuan pelayanan itu sendiri. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang. Pemerintah daerah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Perizinan dalam perkembangannya harus diperankan sebagai instrumen penjaga keseimbangan kepentingan secara proporsional. Predikat Indonesia sebagai negara perizinan (*een vergunning geland*) maka posisi sektor perizinan adalah sektor kunci.

Mengenai konsep pelayanan terpadu satu pintu, dalam Artikel Ilmiah yang berjudul “Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu” oleh Edy Darmawan yang disampaikan dalam Seminar Nasional “Hukum Perizinan dan Kesejahteraan Sosial” FH UMS 24 Desember 2015, konsep pelayanan terpadu satu pintu dibentuk untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang bersifat pelayanan perizinan maupun non perizinan. Konsep pelayanan terpadu kemudian oleh Pemerintah Kabupaten, Kota, dan Provinsi diimplementasikan dengan membentuk unit kerja yang tugas pokok dan fungsinya menyediakan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk Unit Pelayanan Teknis (UPT), Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Unit kerja yang dibentuk ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan dengan prinsip mudah, murah, cepat, transparan melalui satu pintu (*one stop service*).

### 2. Maklumat dan Standar Pelayanan di Kantor BPMP2T dan Kesesuaiannya dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Maklumat Pelayanan

Dalam penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan perizinan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali telah menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut:

“Dengan ini kami sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

#### a. Standart Pelayanan

Salah satu contoh standart pelayanan untuk Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT), adalah sebagai berikut:

##### 1) Dasar Hukum:

- a) Perda Kabupaten Boyolali No. 4 tahun 2012 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Kabupaten Boyolali
- b) Peraturan Bupati Boyolali No. 10 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Kabupaten Boyolali No. 4 tahun 2012 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Kabupaten Boyolali

**b. Persyaratan Pelayanan:**

- 1) Mengisi Blanko Permohonan;
- 2) Fotocopy KTP Pemohon yang masih berlaku (jika suami/istri WNA) melampirkan Fotocopy Paspor;
- 3) Fotocopy NPWP;
- 4) Materai Rp. 6000,-;
- 5) Fotocopy Sertifikat / Bukti Kepemilikan tanah;
- 6) Fotocopy sah Akta Pendirian / Perubahannya yang masih berlaku bagi pemohon yang berbadan hukum;
- 7) Surat kuasa (apabila dikuasakan);
- 8) Fotocopy Izin Usaha;
- 9) Sket Letak Lokasi yang dimohon;
- 10) Persetujuan prinsip dari instansi yang berwenang (apabila tanahnya merupakan aset negara);
- 11) Dokumen penunjang lainnya (dokumen penunjang yang berkaitan dengan tanah yang dimohon);
- 12) Rekomendasi dari Instansi Teknis terkait.

**c. Sistem, mekanisme, prosedur:**

- 1) Pemohon mengambil blangko sesuai dengan kebutuhan yang disediakan di Loker Pendaftaran
- 2) Blangko yang telah diisi, oleh pemohon dikembalikan untuk didaftar, setelah dinyatakan lengkap dan benar oleh petugas, selanjutnya diberi tanda bukti pendaftaran
- 3) Proses:
  - a) Pembahasan/ kajian dalam menindaklanjuti permohonan tersebut
  - b) Melakukan pemeriksaan lokasi
- 4) Izin yang sudah jadi dapat diambil di Loker Pengambilan Izin

**d. Jangka waktu penyelesaian:**

Sepuluh hari kerja dari berkas permohonan yang diterima lengkap dan benar pada ruang informasi.

**e. Biaya/ tariff: Rp.0,-**

**2. Hubungan Logis Prasyarat Dengan Tujuan Izin**

Dari prasyarat yang ditetapkan BPMP2T Boyolali dalam hal pemberian izin TDUP Perjalanan Wisata adalah sudah sesuai dengan tujuan perizinan itu sendiri yakni untuk menciptakan bestur zorg serta keseimbangan antara hubungan pemerintah, masyarakat, dan pengusaha. Dilihat dari prasyaratnya, blangko berguna sebagai administrasi di kantor, fotocopy KTP, NPWP, pas foto berguna sebagai kelengkapan identitas pemohon yang dilegalkan dengan materai 6000, agar terdapat dokumentasi dan data pemohon jika suatu hari terjadi penyalahgunaan izin biro perjalanan wisata. Kemudian fotocopy IMB, izin gangguan, sertifikat tanah, akte pendirian, berfungsi sebagai administrasi mengenai lokasi usaha yang dimintakan izin juga beserta lingkungan sekitarnya, bahwa tanah yang menjadi lokasi telah sah dengan hak kepemilikan, dan telah mendapat izin HO dari lingkungan sekitar. Neraca perusahaan, susunan pengurus, dan pemegang saham berguna untuk mengetahui detail struktur dan perangkat perusahaan yang dimiliki. Kemudian fotocopy AMDAL/UKL/UPL/DPPL/SPPL, dan lain-lain mutlak diperlukan agar izin yang diberikan nanti sudah sesuai dengan AMDAL, UKL, dan sebagainya dalam pasal 7 HO. Surat pernyataan kesediaan melaksanakan ketentuan teknis, menjaga norma susila, agama, sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan rekomendasi dari instansi teknis terkait dengan keramahan izin biro perjalanan

wisata yang akan didirikan dengan lingkungan sekitar dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan adanya izin tersebut.

### 3. Lingkungan Kerja Di Kantor Pelayanan Publik Di Obyek Observasi Dilihat Dari Kemampuan Memberikan Pelayanan Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

Pada tahun 2014 ini pegawai yang ditugaskan di BPMP2T Kabupaten Boyolali sebanyak 34 orang terdiri dari:

Jabatan	Eselon	Jumlah
Kepala	II	1 orang
Sekretaris	III	1 orang
Ka. Bidang	III	3 orang
Kasubag	IV	3 orang
Kasubid	IV	2 orang
Staf		24 orang

Ditambah dengan tenaga honorer (penjaga malam dan tenaga kebersihan sebanyak 4 orang)

a. Berdasarkan latar belakang pendidikan:

Pasca Sarjana (S2) : 5 Orang  
Sarjana (S1) : 11 Orang  
Diploma (D3) : 3 Orang  
SMA : 18 Orang  
SMP : 1 Orang

b. Berdasarkan pelatihan yang diikuti:

PTSP Penanaman Modal : 12 orang  
PTSP Penanaman Modal Tingkat Lanjut : 2 orang  
PTSP Sektoral : 1 orang  
PTSP Depdagri : 2 orang  
Bahasa Inggris : 1 orang

### 4. Visi dan Misi

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, BPMP2T Kabupaten Boyolali mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

“UNGGUL DALAM KUALITAS SANTUN DALAM PELAYANAN”

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan umum kepada masyarakat dalam bentuk perizinan
- 2) Meningkatkan citra aparatur Pemerintah dengan memberikan pelayanan mudah, cepat, murah, pasti, dan transparan
- 3) Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme di bidang pelayanan umum

### 5. Ruang Lingkup Kewenangan Kantor Pelayanan Publik Yang Diobservasi Dasar Hukum

- a. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah RI No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali No. 16 tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Boyolali;
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali No. 4 tahun 2012 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Kabupaten Boyolali;

- e. Peraturan Bupati Boyolali No. 10 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali No. 4 tahun 2012 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Kabupaten Boyolali.

## 6. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Boyolali Nomor 46 Tahun 2012 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Boyolali, BPMP2T Kabupaten Boyolali mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan perizinan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, BPMP2T Kabupaten Boyolali mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu
- d. Penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

## 7. Produk Pelayanan

Jenis perizinan yang dilayani di BPMP2T di Kabupaten Boyolali sebanyak 46 perizinan sebagaimana diatur dalam Perda No. 4 tahun 2012 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Kabupaten Boyolali dan digolongkan dalam 2 jenis, yaitu:

- a. Perizinan yang tidak dikenakan retribusi daerah
  - 1) Izin Peruntukkan Penggunaan Tanah (IPPT)
  - 2) Izin Usaha Perdagangan
  - 3) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
  - 4) Surat Izin Usaha Industri (SIUI)
  - 5) Izin Prinsip
  - 6) Izin Lokasi
  - 7) Tanda Daftar Gudang (TDG)
  - 8) Izin Usaha Burung Walet/ Sriti
  - 9) Rice Mill Unit (RMU)
  - 10) Pendaftaran Penanaman Modal (<10 M)
  - 11) Izin Prinsip Penanaman Modal (<10 M)
  - 12) Izin terhadap Instalatur Kabel Rumah / Gedung (IKR/G)
  - 13) Izin Kantor Cabang dan Loker Pelayanan Kantor
  - 14) Izin Galian untuk Keperluan Penggelaran Kabel Telekomunikasi dalam Satu Kabupaten
  - 15) Izin Usaha Warung Internet dan game-net
  - 16) Rumah Sakit Umum tipe C, D
  - 17) Rumah Sakit khusus tipe C
  - 18) Klinik Pratama
  - 19) Klinik Utama
  - 20) Tanda Daftar Industri
  - 21) Surat Izin Usaha Peternakan
  - 22) Izin Perluasan Usaha Peternakan
  - 23) Tanda Daftar Peternakan Rakyat

- 24) TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata) Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi
  - 25) TDUP Pengolahan Daya Tarik Wisata
  - 26) TDUP Penyediaan Akomodasi
  - 27) TDUP Jasa Transportasi Wisata
  - 28) TDUP Jasa Makanan dan Minuman
  - 29) TDUP Jasa Perjalanan Wisata
  - 30) TDUP Konsultasi Pariwisata
  - 31) TDUP Informasi Pariwisata
  - 32) TDUP Jasa Pramuwisata
  - 33) TDUP Wisata Tirta
  - 34) TDUP Spa
  - 35) TDUP Kawasan Wisata
  - 36) TDUP Penyelenggaraan Pertemuan dan Pameran  
(Biaya / tariff :Rp.0,-)
- b. Perizinan yang dikenakan retribusi daerah
- 1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)  
(Biaya/ tariff):
    - a) Retribusi Pembangunan Gedung Baru (  $L \times It \times 1,00 \times HSbg$ )
    - b) Retribusi Rehabilitasi / Renovasi Bangunan Gedung (  $L \times It \times Tk \times HSbg$ )
    - c) Retribusi Prasarana Bangunan (  $V \times I \times 1,00 \times HSpbg$ )
    - d) Retribusi Rehabilitasi Prasarana Bangunan (  $V \times I \times Tk \times HSpbg$ )
- Keterangan:
- L : Luas  
 It : Indeks Terintegrasi  
 HSbg : Harga Satuan Bangunan Gedung  
 V : Volume  
 I : Indeks  
 Hspbg : Harga Satuan Prasarana Bangunan Gedung  
 Tk : Tingkat Kerusakan
- 2) Izin Gangguan / HO  
(Biaya/ Tariff)  
 $R=T \times L \times I$   
 Keterangan:  
 R : Retribusi yang terutang  
 T : Tarif yang ditetapkan  
 L : Luas Ruang Setiap usaha  
 I : Indeks yang telah ditetapkan

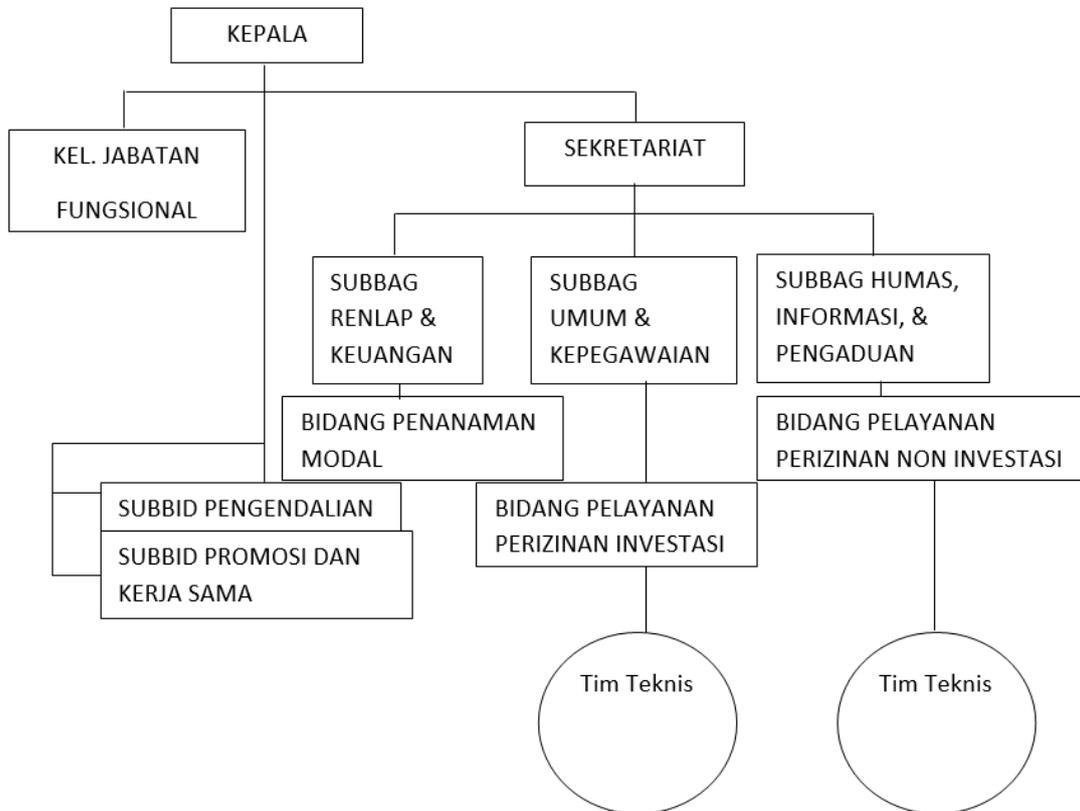
## **STRUKTUR ORGANISASI KANTOR DI OBYEK OBSERVASI**

Struktur organisasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali adalah sebagai berikut:

1. Kepala Badan
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Penanaman Modal
4. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Investasi
5. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Non Investasi
6. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
7. Kasubbag Renlap dan Keuangan

8. Kasubbag Humas, Informasi, dan Pengaduan
9. Kasubbid Promosi dan Kerjasama
10. Kasubbid Pengendalian

## BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BPMP2T KABUPATEN BOYOLALI



**Mekanisme / Alur Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat sebagai Salah Satu Tolok Ukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPMP2T Boyolali**

### PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI OBYEK OBSERVASI

#### 1. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup dan memadai merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam memberikan pelayanan perizinan di BPMP2T Kabupaten Boyolali. Sarana dan prasarana yang ada di BPMP2T Kabupaten Boyolali adalah sebagai berikut:

- a. Ruang pelayanan perizinan yang terdiri dari 6 loket:
  - 1) Loker Pendaftaran, Informasi dan Pengaduan;
  - 2) Loker Pelayanan Penanaman Modal;
  - 3) Loker Pelayanan Perizinan Investasi;
  - 4) Loker Pelayanan Perizinan Non Investasi;
  - 5) Loker Pembayaran;
  - 6) Loker Pengambilan izin;
- b. Ruang tunggu;
- c. Ruang Pertemuan /rapat;
- d. Ruang Tamu;
- e. Ruang Pimpinan;
- f. Ruang Sekretaris;
- g. Ruang Bidang-Bidang
- h. Ruang Sekretariat;

- i. Ruang Server;
- j. Mushola;
- k. Tempat parkir.
- l. Sarana lain:
  - 1) PC
  - 2) Laptop
  - 3) Printer
  - 4) Perangkat Jaringan
  - 5) Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan
  - 6) Website BPMP2T
  - 7) Kamera
  - 8) CCTV
  - 9) Papan pengumuman
  - 10) Banner
  - 11) Kendaraan roda 4
  - 12) Kendaraan roda 2

Sedangkan sarana informasi penunjang yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat, yaitu:

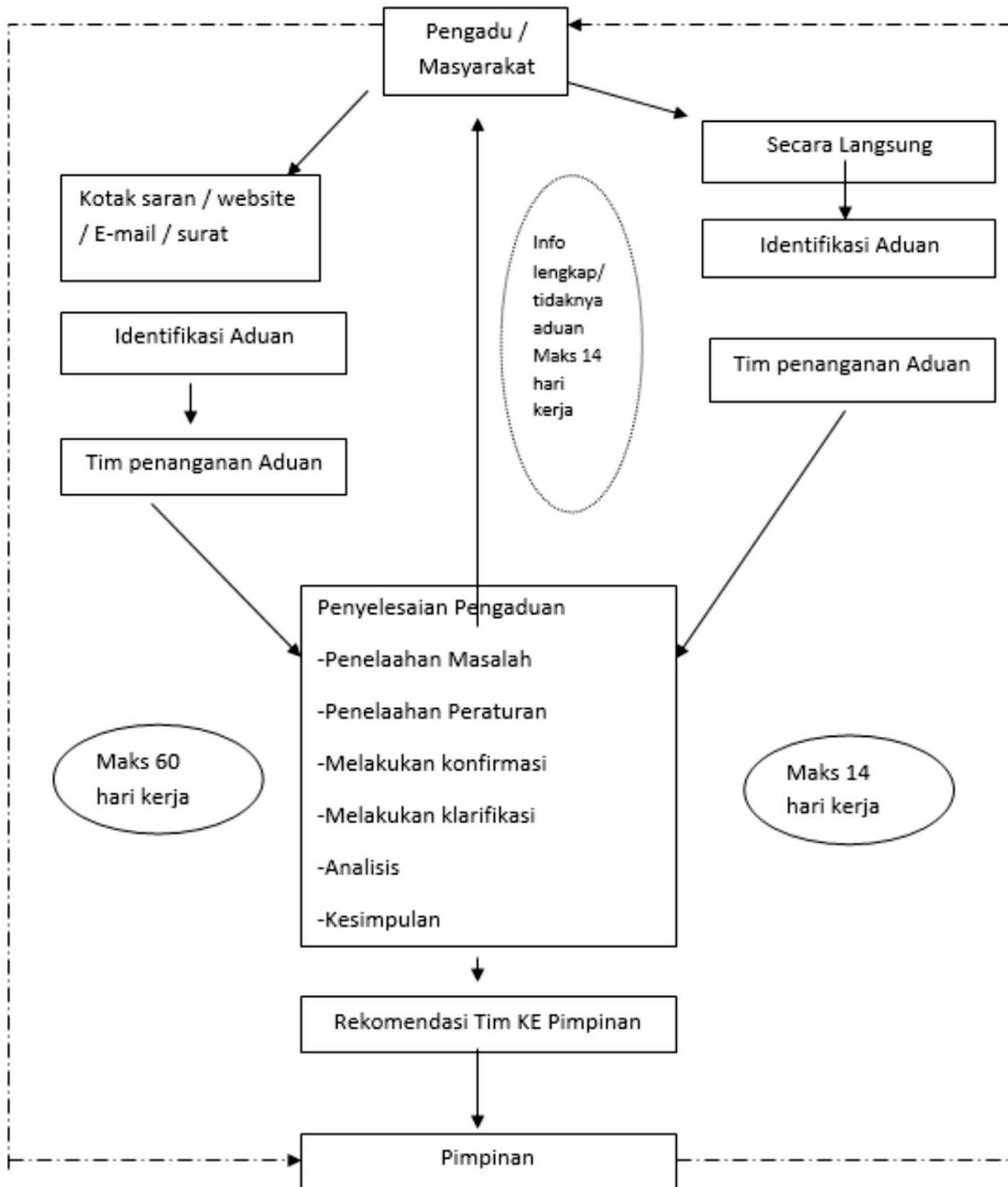
- a. Layanan telpon (0276) 321105
- b. SMS Pengaduan 085725585522
- c. Website: [www.bbmppt.bojolalikab.go.id](http://www.bbmppt.bojolalikab.go.id)
- d. Email: [kppm.bojolali@gmail.com](mailto:kppm.bojolali@gmail.com)

## 2. Waktu Pelayanan

Senin-Kamis : Jam 07.30 – 15.00 WIB  
Jum'at : Jam 07.30 – 11.00 WIB



## MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



### Keterangan:

1. Pengadu / masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kotak pengaduan / kotak saran / website / E-mail atau secara langsung di Organisasi Penyelenggara / unit pelayanan tersebut;
2. Pengaduan diajukan paling lambat 30 hari kerja sejak menerima pelayanan;
3. Oleh SKPD/ unit pelayanan, pengaduan tersebut diidentifikasi dan diserahkan kepada Tim penanganan pengaduan yang telah dibentuk oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara terkait;
4. Dalam waktu 14 hari kerja, Tim harus sudah memberikan informasi yang disampaikan kepada pengadu paling tidak mengenai lengkap / tidak lengkapnya aduan;
5. Tim penanganan pengaduan melakukan penelaahan masalah, penelaahan peraturan yang berkaitan, melakukan konfirmasi dan klarifikasi, meneliti, memeriksa, menganalisa dan membuat kesimpulan;
6. Hasil penyelesaian pengaduan berupa Rekomendasi Tim yang diserahkan kepada pimpinan Organisasi Penyelenggara / unit pelayanan;

7. Dari rekomendasi yang dibuat oleh Tim, kemudian pimpinan organisasi penyelenggara memberikan jawaban/ keputusan atas aduan yang disampaikan oleh pengadu / masyarakat;
8. Proses pengaduan mulai dari penyampaian aduan hingga terbitnya jawaban / keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara atas pengaduan paling lama 60 hari kerja, sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap;
9. Penyampaian jawaban / keputusan atas aduan paling lambat 14 hari kerja setelah diputuskan oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara;
10. Pengadu dengan identitas yang tidak jelas / tidak diketahui, tetap mendapatkan tindak lanjut, tetapi hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tidak diinformasikan kepada pihak pengadu;
11. Pengaduan yang langsung disampaikan kepada Bupati selaku Pembina akan disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan yang berada di Organisasi Penyelenggara untuk mendapatkan tindak lanjut.

## 1. Penanganan Pengaduan

Adapun tata cara pengaduan dapat dilakukan oleh masyarakat melalui beberapa cara:

- a. Datang langsung ke kantor BPMP2T Kabupaten Boyolali di Kompleks Kantor Terpadu di Jalan Merdeka Barat Desa Kemiri Kecamatan Mojosongo
- b. Melalui surat yang dimasukkan ke dalam kotak pengaduan yang telah disediakan di depan kantor BPMP2T Kabupaten Boyolali
- c. Melalui telepon ke BPMP2T Kabupaten Boyolali (0276) 321105
- d. Melalui SMS ke 085725585522 (nomor pengaduan di BPMP2T Kabupaten Boyolali)
- e. Melalui website resmi BPMP2T Kabupaten Boyolali: [www.bpmpppt.boyalalikab.go.id](http://www.bpmpppt.boyalalikab.go.id)

Berkaitan dengan pelayanan publik yang observer amati dari kantor BPMP2T Boyolali, observer kaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali, maka dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang berhasil tim kumpulkan adalah untuk periode Januari s/d Juni 2014 hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPMP2T Kabupaten Boyolali sebesar 81,49 (sangat baik).

Selain itu, BPMP2T merupakan badan perizinan yang terstruktur, dinamis dan terbukti memberikan kepuasan bagi masyarakat terbukti dengan adanya mekanisme pengaduan yang jelas bagi peningkatan dan perbaikan pelayanan dan juga sistematis dan prosedur perizinan dengan 40 lebih jenis dan bentuk perizinan jelas dan dapat dibaca di kantor BPMP2T.

Dalam hal pelayanan kepada masyarakat BPMP2T menyediakan loket pengaduan masyarakat terkait dengan proses dan kendala dalam membuat perizinan. Sehingga dengan diberikannya loket pengaduan, menunjukkan komitmen BPMP2T dalam melayani perizinan kepada masyarakat yang berarti nilai tambah bagi kantor perizinan ini.

Dari segi pelayanan sendiri, dari hasil survey BPMP2T menduduki peringkat ke-4 se-Indonesia. Dari segi kedisiplinan pun, pelayanan sesuai dan tepat waktu dari jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, ditinjau dari kapasitas pemberian pelayanan, didukung dengan sebagian besar berasal dari lulusan S1. Ini cukup menunjang kinerja badan perizinan BPMP2T untuk mengutamakan segi kualitas dan kuantitas dalam pelayanan perizinan dalam rangka mewujudkan *bestuur zorg* untuk masyarakat.

## KESIMPULAN

1. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi

ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Polisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Padahal birokrasi tidaklah ditujukan dan dibangun untuk melayani diri mereka sendiri, tetapi juga melayani masyarakat serta menciptakan kondisi anggota masyarakat yang sejahtera sesuai dengan tujuan pelayanan itu sendiri. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang. Pemerintah daerah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

2. Berkaitan dengan pelayanan publik di kantor BPMP2T Boyolali, maka dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang berhasil tim kumpulkan adalah untuk periode Januari s/d Juni 2014 hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPMP2T Kabupaten Boyolali sebesar 81,49 (sangat baik). BPMP2T merupakan badan perizinan yang terstruktur, dinamis dan terbukti memberikan kepuasan bagi masyarakat terbukti dengan adanya mekanisme pengaduan yang jelas bagi peningkatan dan perbaikan pelayanan dan juga sistematis dan prosedur perizinan dengan 40 lebih jenis dan bentuk perizinan jelas dan dapat dibaca di kantor BPMP2T. Dari segi pelayanan sendiri, dari hasil survey BPMP2T menduduki peringkat ke-4 se-Indonesia. Dari segi kedisiplinan pun, pelayanan sesuai dan tepat waktu dari jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, ditinjau dari kapasitas pemberian pelayanan, didukung dengan sebagian besar berasal dari lulusan S1. Ini cukup menunjang kinerja badan perizinan BPMP2T untuk mengutamakan segi kualitas dan kuantitas dalam pelayanan perizinan dalam rangka mewujudkan *bestuur zorg* untuk masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adrian Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika
- Afrizal, Rozy. Mei-Agustus 2009, hlm. 87-95. "Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah". *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol 16.No.2
- Agustini, Maria, 2014, *Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Kubu Raya*, *Jurnal Borneo Administrator*. Volume 10, No.2
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo
- Boediono, B, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Harun. 2012. *Konstruksi Perizinan Masa Depan (Sebuah Kajian Akuntabilitas Hukum Perizinan di Indonesia)*. Solo: IS
- Harun. 2011. *Konstruksi Perizinan Usaha Industri Indonesia Prospektif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press
- Philipus M. Hadjon dan Tatiek Sri Djatmiati. 2001. *Tata Perizinan Pada Era Otonomi Daerah*, Makalah, Surabaya, November
- Puspitosari, Hesti dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang. Setara Press dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3)
- Reed, Daryl. 2002. *Corporate Governance Reforms in Developing Countries*. *Journal of Business Ethics*, Vol. 37, No.3, Corporate Governance Reforms in Developing Countries

Saragih, Ferdinand D. 2005. *Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima melalui Metode Benchmarking Praktis*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol.14, No.3

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003