



**EVALUASI PROSES PERIZINAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(PTSP) DALAM RANGKA PERWUJUDAN *GOOD GOVERNANCE***

**(Studi penelitian : UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah)**

**JURNAL**

**Penyusun :**

**Nama : Agnes Anindita Krisilvana**

**NIM : 14010112140095**

**Dosen Pembimbing :**

- 1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol Admin**
- 2. Nunik Retno H, S.Sos, M.Si**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2016**

## **EVALUASI PROSES PERIZINAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM RANGKA PERWUJUDAN *GOOD GOVERNANCE***

### **STUDI KASUS : UPT PTSP PROVINSI JAWA TENGAH**

**AGNES ANINDITA K**

**(ILMU PEMERINTAHAN FISIP UNDIP, SEMARANG)**

#### **ABSTRAKSI**

Dalam era reformasi saat ini sistem pemerintahan yang berbasis *good governance* mutlak untuk diterapkan, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik tidak lagi bertujuan hanya untuk memenuhi undang-undang atau menganggap soal administrasi semata, akan tetapi tentang akuntabilitas pemerintah dan mengedepankan masyarakat. Penerapan *good governance* selanjutnya diterapkan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan pelayanan perizinan dimana mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, untuk mengetahui faktor-faktor sukses dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan menuju *good governance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan kualitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner, wawancara dengan informan, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian studi kasus.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdapat di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah telah mengacu pada prinsip-prinsip *good governance*. Terdapat faktor sukses yang melatar belakangi perwujudan *good governance* tersebut diantaranya pelaksanaan pelayanan yang berbasis teknologi informasi, tidak adanya pungutan biaya, pegawai PTSP yang berani bertindak tegas menolak kecurangan, dan pengadaan gerai perizinan di daerah luar kota Semarang. Selain itu terdapat juga kendala-kendala yang dihadapi diantaranya penyelesaian perizinan yang tidak tepat waktu, kurangnya ketersediaan pegawai, kerumitan dalam pengajuan perizinan *online*, dan kurangnya pengamanan atau *back up* untuk pegawai *front office*. Saran yang dapat diberikan yaitu lebih diperjelas lagi jangka waktu penyelesaian perizinannya, ditambahkan jumlah pegawai di UPT PTSP, perizinan *online* yang dibenahi dengan dipermudah dan diperpendek, dan diperkuatnya pengamanan atau *back up*.

**Kata Kunci :** Evaluasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

***EVALUATION OF LICENSING PROCESS ONE STOP SERVICES (OSS) IN  
ORDER TO REALIZATION OF GOOD GOVERNANCE***

***CASE STUDY: CENTRAL JAVA PROVINCE UPT PTSP***

***AGNES ANINDITA K***

***(GOVERNMENT SCIENCE OF SOSIAL AND POLITICAL SCIENCE***

***FACULTY, DIPONEGORO UNIVERSITY, SEMARANG)***

***ABSTRACT***

In the current era of reform the system of government based on absolute good governance to be applied, especially in the implementation of public services. The implementation of public services no longer aims only to meet statutory or considers administrative matters alone, but about government accountability and promote community. Implementation of good governance should be applied at the One Stop Services (OSS) which is where the licensing services ranging from application stage to the stage of issuance of documents in one place. The purpose of this study is to see how far the application of the principles of good governance in the One Stop Central Java Province. In addition, to determine the factors of success and constraints faced in the implementation of the licensing service towards good governance. This research uses descriptive quantitative and qualitative approaches. The data were obtained from questionnaires, interviews with informants, observation, and documentation. This study uses a case study approach.

The conclusion of this study indicate that the quality of the services contained in UPT PTSP Central Java province has been referring to the principles of good governance. There are success factors of the background for good governance are among others the implementation of information technology-based services, the absence of charge, PTSP staff who dared to act decisively reject the fraud, and procurement licensing outlets outside the area of the city of Semarang. In addition there are also constraints encountered include the completion of licensing is not timely, the lack of availability of employees, complexity of licensing online filing, and a lack of security or back up to the front office employee. Advice can be given that is more clarified the timing of licenses, in increased numbers of employees in UPT PTSP, online licensing restyled with in facilitates and shorten, and in perkuatnya security or backing up.

**Keyword** : Evaluation, Public Service, One Stop Services

## 1. Pendahuluan

Perkembangan globalisasi saat ini terus meningkat dan bergulir. Sistem pemerintahan di tiap negara harus dapat mengikuti agar tidak menjadi negara tertinggal. Hal tersebut juga dilaksanakan oleh pemerintah negara Indonesia, dimana selalu melakukan inovasi dalam sistem tata kelola pemerintahannya. Inovasi yang dilaksanakan tersebut tentu sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. *Good Governance* di Indonesia sendiri mulai diterapkan sejak meletusnya era Reformasi. Salah satu pilihan strategis untuk pengembangan konsep *good governance* di Indonesia sendiri adalah melalui pengembangan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance* (Dwiyanto:2006). Terdapat tiga pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia (1) Pertama, karena pelayanan publik selama ini menjadi ranah di mana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah; (2) Dua, karena pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan dengan relatif mudah; (3) Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela:2006). Pelayanan publik dibedakan menjadi dua yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat atau sektor swasta dan yang diselenggarakan oleh organisasi publik atau sektor pemerintah. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor pemerintah dapat dikatakan belum masuk dalam kategori prima atau masih kurang berbeda dengan yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan dari sektor pemerintah tersebut masih cukup rumit dan sulit, masyarakat masih harus melakukan pelayanannya sesuai dinas yang dibutuhkannya masing-masing. Melihat adanya kerumitan tersebut pemerintah membuat kebijakan baru dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Menurut UU Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non-perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pelaksanaan pelayanan yang prima atau baik tentu mengacu pada prinsip-prinsip *good governance*. Akan tetapi kenyataan yang ada seperti yang tertera dalam "Suara Merdeka" hari Rabu tanggal 13 Mei 2015 dalam pelaksanaan pelayanan masih cukup kurang dimana penyelenggara pelayanan masih kurang peduli, mereka mempunyai pikiran masih ingin dilayani. Belum memberikan pelayanan berkualitas dan tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap undang-undang masih rendah. Hal yang sama juga terjadi di PTSP Provinsi Jawa Tengah dari observasi langsung dimana bagian yang berwenang dari tiap bagian dinas tidak selalu berada ditempat, dalam hal prosedur mengenai tata cara pengajuan perizinan sudah cukup jelas akan tetapi untuk kepastian mengenai

jangka waktu terbitnya perizinan masih kurang jelas. Hal tersebut terjadi dikarenakan selama ini bagian orang-orang dari pelayanan publik tidak menganggap jika memberi pelayanan ke publik tersebut bagian dari *good governance*. Selama ini pelayanan hanya menganggap soal administrasi semata. Senyatanya pemberian pelayanan publik tersebut tentang akuntabilitas pemerintah yang merupakan bagian dari *good governance*.

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1 Teori**

#### **A. Teori Evaluasi Kebijakan Publik**

Wirawan mengemukakan evaluasi merupakan proses mengumpulkan informasi mengenai objek evaluasi dan menilai objek evaluasi dengan membandingkannya dengan standar evaluasi. Evaluasi dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang kemajuan pelaksanaan program dan dampaknya terhadap masyarakat umum dan terhadap individu. Terdapat berbagai macam evaluasi seperti evaluasi kebijakan, evaluasi program, dan lain-lain. Evaluasi kebijakan sendiri adalah “*judging the merit of government processes and programe*” (menilai program dan proses pemerintahan yang baik). Kemudian yang disampaikan oleh Thomas Dye bahwa evaluasi kebijakan adalah pemeriksaan yang obyektif, sistematis, dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program publik terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai.

Evaluasi kebijakan memiliki tiga lingkup makna yaitu evaluasi perumusan, evaluasi kebijakan, evaluasi implementasi kebijakan, dan evaluasi lingkungan kebijakan. Ketiga komponen tersebut menentukan apakah kebijakan berhasil guna atau tidak. Kata evaluasi itu sendiri seringkali digunakan bermakna penelitian evaluasi. Terdapat subkegiatan yang diidentifikasi dalam penelitian evaluasi diantaranya: (1) Spesifikasi adalah mengidentifikasi tujuan atau kriteria dari program atau proses yang akan dievaluasi; (2) Pengukuran adalah mengumpulkan informasi yang relevan bagi obyek evaluasi; (3) Analisis adalah penyerapan dan penggunaan kumpulan informasi untuk menyusun kesimpulan; (4) Rekomendasi adalah apakah seharusnya yang dilakukan ke depan meliputi pilihan cukup dilakukan sendiri atau sama dengan sebelumnya, membuat penyesuaian mayor atau minor, atau menunda program.

#### **B. Teori Good Governance**

Cagin mengemukakan, konsep *governance* merujuk pada institusi, proses, dan tradisi yang menentukan bagaimana kekuasaan diselenggarakan, keputusan dibuat, dan suara warga “didengar”. Dari *governance* tersebut muncullah istilah baru yang sering kita dengar saat ini yaitu *good governance*. *Good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political frame work* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Dalam dokumen kebijakan *United Nation Development Programme* (UNDP) lebih menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu: (1) Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil; (2) Menjamin adanya supremasi hukum; (3)

Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat; (4) Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan. *Good governance* sendiri tidak hanya membentuk atau membuat sistem tata kelola pemerintahan yang bersih atau baik akan tetapi terdapat prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih atau baik. Menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) prinsip-prinsip *good governance* antara lain : (1)Tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (visi strategis); (2)Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan); (3) Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat; (4) Tata pemerintahan yang bertanggung jawab / bertanggung gugat (akuntabel); (5) Tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum; (6)Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi; (7) Tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif); (8) Tata pemerintahan yang menggunakan struktur & sumber daya secara efisien & efektif; (9) Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan.

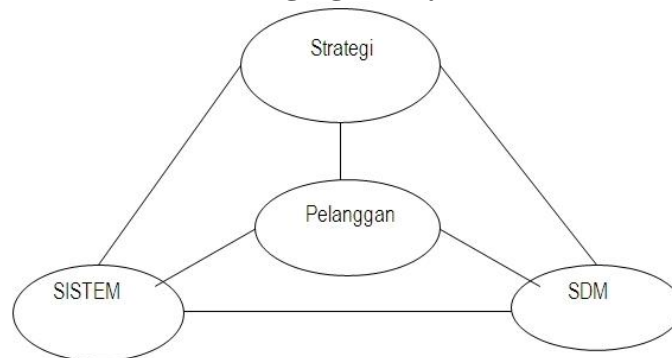
### **C. Teori Pelayanan Publik Berbasis *good governance***

Pelayanan menurut Gronroos merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sedangkan menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan dari sektor pemerintah saat ini bukanlah hanya sebatas memberikan pelayanan semata akan tetapi memberikan pelayanan yang berkualitas ataupun prima. Setiap pelayanan publik yang ada jika pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan tentu pelayanan publik berbasis *good governance* tersebut dapatlah terwujud. Dimana terdapat hal-hal yang menjadi indikator dari pelayanan publik berbasis *good governance* itu sendiri seperti diantaranya: (1) Pelayanan akurat, bebas dari kesalahan-kesalahan; (2) Sopan dan ramah dalam segala ruang lingkup dan petugas-petugasnya; (3) Bertanggung jawab sepenuhnya, petugas pelayanan yang profesional; (4) Perangkat-perangkat pendukungnya benar-benar menunjang dan sesuai kebutuhan, tepat, tidak kurang, tidak pula berlebihan sehingga mubazir; (5) Kemudahan dan validitas model yang cocok dengan tingkat dan jenis pelayanan yang diberikan; (6) “Pelayanan khusus” yang sesuai dengan prinsip prima, tetapi bukan KKN; (7) Kenyamanan dalam pelayanan/termasuk lingkungannya.

Dalam pandangan Albert dan Zemke, kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, dan pelanggan. Adanya interaksi dari ketiga faktor tersebut dapat digambarkan dengan Segitiga Pelayanan Publik.

**Gambar 2.1 Segitiga Pelayanan Publik**



*Sumber: Albert and Zemke, 1990:41*

Melihat dari gambar segitiga pelayanan publik tersebut pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu: strategi pelayanan yang tersusun secara baik, orang di lini depan berorientasi pada pelanggan, dan sistem pelayanan yang ramah. Dengan adanya interaksi ketiga faktor tersebut dengan pelanggan tentu akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan publik.

## 2.2 Metoda

Penelitian tentang Evaluasi Proses Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menuju Perwujudan *Good Governance* (Studi Kasus : Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah) ini menggunakan metode penelitian kombinasi (mixed methods) antara metode kualitatif dan metode kuantitatif dengan metode deskriptif. Dengan menggunakan metode pendekatan ini, peneliti diharapkan mampu memahami dan juga mengidentifikasi masalah yang ada, serta dapat menspesifikasikan suatu permasalahan secara obyektif. Model Metode Kombinasi yang digunakan adalah Model Sequential Exploratory. Pendekatan kuantitatif menjadi pendekatan yang dominan di dalam penelitian ini dan pendekatan kualitatif sebagai pendekatan pendukung yang melengkapi hasil dari penelitian ini.

Lokasi penelitian adalah Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah dengan subjek penelitian adalah Pihak UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah dan Pengguna Pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah. Teknik pengolahan data kuantitatif menggunakan Rumus Frank Lynch dan program SPSS 16.0. Sedangkan teknik pengolahan data kualitatif adalah dengan cara menelaah sumber data yang ada, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperkuat bukti penelitian.

## 3. Hasil penelitian

### 3.1 Kualitas Pelayanan UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah mengacu pada prinsip-prinsip *Good Governance*

#### A. Indikator Tata Pemerintahan yang Berwawasan ke Depan

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang berwawasan ke depan dalam pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi. Seperti yang diketahui tata pemerintahan berwawasan kedepan (visi strategis) menurut *United Nation Development*

*Programme* (UNDP) yaitu semua kegiatan pemerintah di berbagai bidang dan tingkatan didasarkan pada visi dan misi yang jelas dan jangka waktu pencapaiannya serta dilengkapi strategi implementasi yang tepat sasaran, manfaat dan berkesinambungan. Hal tersebut memberikan bukti nyata jika pelayanan yang dilaksanakan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan salah satu dari prinsip *good governance*. Pelayanan berwawasan ke depan tersebut tampak bukti nyata dengan adanya pengajuan perijinan yang dapat dilaksanakan secara online walaupun belum keseluruhan bidang, baru beberapa bidang saja. Dengan adanya pengajuan secara *online* tentu UPT PTSP telah memiliki situs *website* sendiri untuk mengajukan perijinan. Selain itu pelaksanaan pelayanan di tempat juga telah dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi. Dengan adanya sistem pelayanan *online* ataupun berbasis teknologi informasi maka dibutuhkan pegawai yang berkompeten dan hal tersebut telah dilaksanakan oleh UPT PTSP. Adanya hal-hal tersebut membuktikan UPT PTSP selalu meningkatkan mutu pelayanannya dan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Walaupun belum sepenuhnya maksimal masih terdapat beberapa kekurangan.

#### **B. Indikator Tata Pemerintahan Bersifat Terbuka**

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan) dalam pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi yang tidak berbeda jauh dengan kategori sangat tinggi. Seperti yang diungkapkan oleh UNDP dimana wujud nyata tata pemerintahan yang bersifat terbuka atau transparan dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah. Dalam hal SOP (Standar Operasional Prosedur) dari tiap bidang perijinannya dan sistem prosedur tata cara pelayanan telah diinformasikan secara jelas melalui situs *website* yang dimiliki oleh UPT PTSP. Selain menggunakan sistem *website* tersebut juga menggunakan pamflet yang berada di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah, yang dipisahkan berdasarkan masing-masing bidang perijinan. Penggunaan media sosial juga dilakukan oleh UPT-PTSP Provinsi Jawa Tengah dimana media sosial yang digunakan tersebut yaitu twitter. Penginformasian dari tiap *website* sendiri juga selalu diperbarui dan selalu adanya keterbukaan yang memang informasi tersebut ditujukan untuk pelanggan. Dalam hal penginformasian biaya juga dijelaskan di SOP yang ada di *website*. Dengan adanya penggunaan *website* atau media sosial tersebut memudahkan pelanggan atau pengguna pelayanan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

#### **C. Indikator Tata Pemerintahan yang Mendorong Partisipasi Masyarakat**

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat dalam pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi. Seperti yang diketahui tata pemerintahan mendorong partisipasi masyarakat menurut UNDP yaitu masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam proses perumusan atau pengambilan keputusan atas kebijakan publik yang diperuntukkan bagi masyarakat, sehingga keterlibatan masyarakat sangat diperlukan pada setiap pengambilan kebijakan yang menyangkut masyarakat luas. Hal tersebut tampak bukti nyata jika di UPT PTSP



Provinsi Jawa Tengah terdapat adanya tempat kritik saran yang menggunakan media sosial yaitu dari situs *website*, twitter, dan juga *e-mail* bagi mereka yang ingin mengajukan kritik saran. UPT PTSP juga memanfaatkan fasilitas langsung ditempat yaitu bagian pengaduan dan informasi perizinan. Fasilitas tersebut berguna bagi pengguna pelayanan jika terdapat keluhan saat lagi melakukan perijinan di tempat. Keaktifan pegawai dalam menanyakan tingkat kepuasan dan kritik saran terbilang juga cukup baik walaupun belum dilaksanakan secara maksimal. Kemudian dalam pelaksanaan saran yang diajukan pelanggan atau pengguna pelayanan UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah selalu berupaya melaksanakan saran yang telah disampaikan walaupun belum secara keseluruhan karena dalam pelaksanaannya butuh proses. Adanya pelaksanaan yang belum maksimal ditunjukkan dari hasil indeks yang didapat dimana hasil yang didapat antara kategori tinggi tidak berbeda jauh dengan kategori sedang.

#### **D. Indikator Tata Pemerintahan yang Bertanggung Jawab**

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang bersifat bertanggung jawab / bertanggung gugat (akuntabel) dalam pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi. Seperti yang diketahui UNDP mengungkapkan mengenai tata pemerintahan yang akuntabel dimana instansi pemerintah dan para aparaturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggungjawabkan. Adanya akuntabel dari UPT PTSP sendiri dimana pegawai pelayanan yang melaksanakan tugasnya secara disiplin dan melaksanakan tugasnya sesuai bidang dan tanggung-jawabnya masing-masing. Dari segi ketepatan waktu pelayanan juga cukup baik dimana dari jam operasional pelayanan tempat yang tepat waktu dan tertib. UPT PTSP juga menyelesaikan perijinan dari pengajuan hingga jadi sesuai dengan waktu yang ditetapkan sehingga pengguna pelayanan tidak perlu menunggu perijinan dengan lama. Akan tetapi hal tersebut kurang maksimal terkadang terdapat pengguna pelayanan menelepon untuk menanyakan terkait pengajuan perijinannya tersebut. Kemudian tidak adanya penundaan waktu dalam penyelesaian perijinan hal ini masih diragukan oleh pengguna pelayanan, dimana hal tersebut membuktikan masih adanya penundaan. Akan tetapi pihak UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah selalu berupaya untuk membenahi dalam hal waktu tersebut.

#### **E. Indikator Tata Pemerintahan yang Menjunjung Supremasi Hukum**

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi. Seperti yang diketahui tata pemerintahan menjunjung supremasi hukum menurut UNDP dimana wujud nyata prinsip ini mencakup upaya penuntasan kasus KKN dan pelanggaran HAM, peningkatan kesadaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas, serta tidak tunduk pada manipulasi politik. Hal tersebut memang benar adanya dimana pelayanan di UPT PTSP selalu dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku. Pelaksanaan sesuai dengan aturan yang berlaku tersebut antara lain dengan melakukan survei lingkungan bagi pengguna pelayanan yang ingin

mengajukan perijinan. Hal tersebut untuk melihat apakah perijinan yang diajukan tersebut lolos AMDAL atau tidak. Akan tetapi jika perijinan tersebut tidak lolos AMDAL dan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku maka UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah berani bertindak tegas menolak pengajuan perijinan tersebut dengan cara mengembalikan berkas-berkas kembali ke pemohon. Dalam aturan biaya sendiri UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah tidak memungut biaya sedikitpun kepada pengguna pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kemudian pegawai UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah juga tidak memberlakukan pungutan liar untuk pengguna pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang istimewa atau lebih cepat.

#### **F. Indikator Tata pemerintahan yang Profesional dan Kompetensi**

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi dalam pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi. Seperti yang diketahui UNDP mengungkapkan dimana wujud nyata dari prinsip profesionalisme dan kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dalam hal pegawai pelayanan benar adanya telah melaksanakan pelayanannya dengan cepat dan tepat dimana pegawai pelayanan segera memproses perijinan yang diajukan dari pelanggan dan jika proses pengurusan berkasnya tersebut telah selesai langsung melanjutkan ke pelanggan berikutnya untuk diproses. Ketrampilan pegawai pelayanan yang baik dan prima juga ditunjukkan secara nyata dimana tidak ada pegawai pelayanan yang memberikan pelayanan secara seenaknya sendiri baik dari *front office* maupun *back office* saling bekerja sama. Kemudian motivasi semangat kerja yang tinggi juga dimiliki oleh pegawai PTSP dimana pegawai yang selalu berangkat pagi dan pulang sesuai jam waktunya. UPT PTSP juga melaksanakan pelatihan terlebih dahulu bagi pegawai pelayanan, dimana pelatihan tersebut ditujukan ke semua pegawai pelayanan baik dari bagian *front office* maupun *back office*.

#### **G. Indikator Tata Pemerintahan yang Cepat Tanggap**

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif) dalam pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi. Seperti yang diketahuitata pemerintahan yang cepat tanggap atau responsif menurut UNDP yaitu aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Dimana hal tersebut menunjukkan bukti nyata jika pelayanan yang dilaksanakan di PTSP tersebut telah melaksanakan salah satu prinsip *good governance*. Pelaksanaan pelayanan di UPT PTSP dapat dikatakan cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan tersebut juga terlihat dari pelanggan atau pengguna pelayanan jika terdapat keluhan yang terjadi pegawai PTSP selalu langsung menanggapi dan berupaya untuk menyelesaikannya. Bagi pelanggan yang mengalami kesulitan juga dibantu pegawai UPT PTSP dengan baik dan tepat. Dengan adanya respon dari pegawai

PTSP terkait pelaksanaan pelayanan, keluhan / masalah, dan kesulitan tentu memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanannya sendiri.

#### **H. Indikator Tata Pemerintahan yang Menggunakan Struktur & Sumber daya Secara Efisien & Efektif**

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang menggunakan struktur dan sumber daya secara efektif dan efisien dalam pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi. Seperti yang diketahui tata pemerintahan yang menggunakan struktur & sumber daya secara efisien & efektif menurut UNDP yaitu dimana pemerintah baik pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan, menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu berupaya mencapai hasil yang optimal dengan memanfaatkan dana dan sumber daya lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif. Pemberdayaan sumber daya manusia di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah memang telah dilaksanakan dengan maksimal dan baik. Dimana hal tersebut tampak nyata dari pegawai pelayanan yang semuanya bekerja dengan maksimal dan saling membantu sama lain antara pegawai *back office* dan pegawai *front office*. Walaupun mereka saling membantu sama lain mereka tidak melupakan apa yang menjadi SOP mereka masing-masing. Adanya saling membantu satu sama lain dikarenakan terkadang dalam hal ketersediaan pegawai di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah yang belum mencukupi saat ramai. Memang benar jika ketersediaan pegawai di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah sendiri sudah mencukupi namun belum maksimal. Kemudian hubungan yang dibangun antara pelanggan dan pegawai juga dapat dikatakan baik dimana pegawai UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah melayani pelanggan dengan baik dan bersahabat sehingga terjalinlah hubungan yang baik tersebut.

#### **I. Indikator Tata Pemerintahan Memiliki Komitmen Pada Pengurangan Kesenjangan**

Hasil penelitian yang ada menunjukkan tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan dalam pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori tinggi. Seperti yang diketahui tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan menurut UNDP yaitu pengurangan kesenjangan dalam berbagai bidang baik antara pusat dan daerah maupun antardaerah secara adil dan proporsional. Hal tersebut juga mencakup upaya menciptakan kesetaraan dalam hukum (*equity of the law*) serta mereduksi berbagai perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bermasyarakat. Hal tersebut tampak bukti nyata jika dalam melaksanakan pelayanan UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah benar-benar mengurangi kesenjangan. Dalam hal pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sama rata secara menyeluruh tanpa melihat status soia, suku, ras, agama pelanggan. Hal tersebut juga berlaku dari fasilitas pelayanan yang tersedia, dimana fasilitas di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah difasilitasi untuk umum tidak ada pengkhususan bagi pelanggan yang memiliki status sosial tinggi sendiri. Kemudian terdapat ruangan sendiri bagi ibu menyusui tentu hal tersebut sangat membantu bagi mereka ibu-ibu yang lagi menyusui. Pemerataan penyelesaian

komplain / keluhan tersebut tampak terlihat jelas dari pelanggan yang memiliki keluhan diselesaikan secara menyeluruh dan sungguh secara sungguh-sungguh hingga mendapatkan jalan keluarnya atau pemecahanannya. Kemudian dalam hal ketersediaan pelayanan juga memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pelayanan. Dimana pelayanan perijinan satu pintu ini membantu masyarakat yang ingin mengajukan perijinan dengan mudah dan cepat karena hanya dilakukan di satu pintu tanpa perlu ke dinas terkait. Selain itu juga tidak adanya pungutan biaya / gratis yang tentu hal tersebut sangat membantu masyarakat sendiri dan meningkatkan perekonomian mereka. Terlebih bagi mereka masyarakat biasa yang belum mempunyai apa-apa yang ingin mengajukan perijinan untuk membangun usaha demi kehidupan kesejahteraan mereka.

### **3.2 Faktor-Faktor Sukses dan Kendala - Kendala yang dihadapi dalam Proses Pelayanan Perijinan Menuju *Good Governance***

#### **A. Faktor-faktor sukses pelaksanaan pelayanan perijinan menuju *Good Governance***

Faktor-faktor sukses dari pelaksanaan pelayanan perijinan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah seperti diantaranya pelaksanaan pelayanan perijinan yang telah berbasis teknologi informasi atau *online*. Hal tersebut tentu memudahkan para pengguna pelayanan dalam hal hemat waktu. Kemudian dalam hal penyampaian informasi terkait dengan perijinan tersebut dilaksanakan melalui situs web atau media sosial twitter. Kemudian tidak adanya pungutan biaya bagi yang mengajukan perijinan dan hal tersebut diinformasikan secara jelas kepada pengguna pelayanan. Jika terdapat tindakan pungutan liar atau penyogokan ditolak keras oleh pegawai UPT PTSP. Kemudahan pengguna pelayanan dalam mengajukan perijinan saat ini sendiri juga telah dipermudah bagi mereka yang berada di luar daerah Semarang. Dengan dibukanya gerai perijinan dengan bidang-bidang tertentu pada tiap daerah bagi mereka yang mengajukan perijinan berdomisili di luar kota Semarang.

Kemudian dalam pandangan Albert dan Zemke (1990:41), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, dan pelanggan. Dari adanya interaksi berbagai aspek tersebut pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu: strategi pelayanan yang tersusun secara baik, orang di lini depan berorientasi pada pelanggan, dan sistem pelayanan yang ramah. Pertama orang di lini depan berorientasi pada pelanggan terbukti dimana daya tanggap pegawai pelayanan terhadap pelanggan yang memiliki kesulitan atau memiliki keluhan langsung untuk mengatasinya. Sikap pegawai pelayanan yang dimiliki UPT PTSP yang ramah, baik, dan sopan. Kepuasan dan kenyamanan pelayanan diutamakan dalam pelaksanaan pelayanan di UPT PTSP. Kedua strategi pelayanan yang ada juga disusun secara baik dan tepat sasaran, dimana terdapat adanya SOP dalam pengajuan perijinan. Kemudian adanya survei lingkungan atau AMDAL. Selain itu juga dilaksanakan pelayanan tanpa KKN. Ketiga sistem pelayanan yang ramah, dimana terdapat adanya perlindungan kepastian hukum bagi yang mendapatkan ijin dalam pengajuannya. Kemudian adanya pemerataan pelayanan dimana dalam pelaksanaan pelayanan tidak melihat suku, ras budaya, dan agama.

Melihat hal-hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah sudah cukup baik dan telah mencakup tiga hal seperti yang dikemukakan oleh Albert dan Zumke dalam segitiga pelayanan publik.

#### **B. Kendala-kendala pelaksanaan pelayanan perijinan menuju *Good Governance***

Seperti yang diketahui jika pelaksanaan pelayanan perijinan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah telah berbasis pada prinsip-prinsip *good governance*. Walaupun hasil yang didapat dapat dikatakan cukup baik, akan tetapi tetap timbulnya kendala-kendala yang dihadapi. Seperti yang diketahui pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah telah berbasis teknologi informasi dan *online*. Akan tetapi tidak semuatidak semua pengguna pelayanan melek atau sadar teknologidikarenakan kemampuan dan pendidikan yang dimiliki tiap orang berbeda-beda. Sehingga lebih memilih mengajukan perijinan langsung ke tempat di UPT PTSP. Hal tersebut menyusahkan bagi pengguna pelayanan yang berdomisili luar daerah Semarang. Selain itu dalam pelaksanaannya belum dilaksanakan secara maksimal, dimana tampak bukti nyata pengguna pelayanan memilih untuk mengajukan perijinan langsung di tempat daripada *online* karena pengajuan perijinan dengan cara *online* yang cukup menyusahkan. Hal tersebut disebabkan mereka harus meng-*upload* berkas-berkas yang ada, sedangkan berkas-berkas dari tiap bidang perijinan yang ada cukup banyak. Kemudian belum terjamahnya daerah tersebut akan internet itu sendiri dan jugatidak semua pengguna perijinan mengetahui adanya perijinan secara *online* yang jelas. Kendala lain penyelesaian perijinan yang belum tepat waktu dan terdapat adanya penundaan waktu. Akan tetapi adanya penundaan waktu dalam penyelesaian perijinan bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak UPT PTSPnya sendiri terkadang juga dari dinas terkait perijinan tersebut. Kemudian kendala selanjutnya yang dihadapi dari UPT PTSP sendiri yaitu kurangnya ketersediaan pegawai di tempat tersebut di bagian *back office* atau *front office* khususnya jika tempat perijinan lagi ramai pelanggan. Adanya kendala tersebut pihak UPT PTSP selalu berupaya untuk memenuhi ketersediaan pegawai. Kendala berikutnya yaitu dimana kurangnya *back up* atau perlindungan keamanan untuk mereka petugas bagian *front office* yang kebanyakan merupakan kaum perempuan. Melihat hal tersebut tentu perlu adanya upaya lebih, seperti ditambahnya lagi pengamanan yang jauh lebih baik dan *back up* tersebut juga perlu untuk ditambahkan.

#### **4. Simpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Evaluasi Proses Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam rangka perwujudan *Good Governance* (Studi Kasus : UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang ada di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah dapat dikatakan telah mengacu pada prinsip-prinsip *good governance*. Adanya hasil yang menunjukkan pelayanan di PTSP tersebut mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* didapat dari hasil penelitian dimana pada tiap indikatornya mendapatkan jawaban yang didominasi dengan kategori

tinggi. Kemudian hasil yang didapat tidak berbeda jauh dengan kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan jika UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan perwujudan sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Walaupun belum seutuhnya dapat terlaksana secara maksimal akan tetapi UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah selalu mengupayakan hal yang terbaik dalam pelaksanaan pelayanannya. Baik dalam hal pegawai pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah yang memberikan pelayanan secara maksimal, pelaksanaan pelayanan yang telah berbasis teknologi informasi, transparansi atau keterbukaan informasi, akuntabilitas atau tanggung jawab pegawai pelayanan, dan pemerataan pelaksanaan pelayanan tanpa melihat status sosial. Dengan tercapainya hal-hal tersebut memang menjadi bukti pelayanan berbasis *good governance* telah terwujud.

2. Pelaksanaan pelayanan yang telah berbasis pada *good governance* itu sendiri tentu terdapat faktor-faktor sukses yang melatar belaknginya. Faktor-faktor sukses yang ada tersebut seperti diantaranya pelayanan yang dilaksanakan telah berbasis pada teknologi informasi dalam hal pengajuan perijinan maupun informasi yang terkait perijinan itu sendiri. Tidak adanya pungutan biaya atau gratis dalam pengajuan perijinan di UPT PTSP. Para pegawai UPT PTSP juga berani bertindak tegas menolak tindak kecurangan seperti penyogokan atau adanya pungutan liar. Hal tersebut juga menjadi faktor sukses lainnya. Faktor sukses yang terakhir sendiri dengan telah dibukanya gerai perijinan di daerah-daerah tertentu di luar kota Semarang. Selain faktor-faktor sukses tersebut kualitas pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah dapat dikatakan berhasil dengan adanya strategi pelayanan yang tersusun secara baik dimana strategi tersebut dilaksanakan dengan pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi informasi. Kemudian orang lini depan berorientasi pada pelanggan dimana pelayanan di PTSP mengedepankan masyarakat atau pengguna pelayanan. Selanjutnya terakhir sistem pelayanan yang ramah dimana pegawai PTSP selalu bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Ketiga hal tersebut sesuai seperti yang dikatakan Albert dan Zemke mengenai segitiga pelayanan publik.
3. Dalam setiap pelayanan tidak seluruhnya sukses atau berhasil terkadang juga terdapat kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan tersebut. Kendala-kendala yang ada di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah ini sendiri seperti diantaranya tidak semua pengguna pelayanan mengerti atau paham akan teknologi informasi atau IT. Selain itu juga belum tentu semua daerah dapat terjamah internet itu sendiri. Kemudian kendala yang dihadapi lainnya proses penyelesaian perijinan yang tidak sesuai tepat pada waktunya, sehingga menyebabkan adanya penundaan waktu. Kendala lain yang dihadapi dari pihak pegawai UPT PTSP sendiri antara lain kurangnya ketersediaan pegawai di UPT PTSP sehingga terkadang mereka bagian *front office* membantu yang di *back office* begitu juga sebaliknya. Kemudian kurangnya pengamanan atau *back up* untuk pegawai *front*

*office*, karena seperti yang diketahui pegawai *front office* rata-rata perempuan sedangkan pemohon kebanyakan laki-laki.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran untuk pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, antara lain :

1. Pihak UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah harus selalu meningkatkan pelayanannya walaupun pelayanan yang ada dapat dikatakan sudah cukup baik, namun dalam beberapa hal terdapat yang perlu untuk dibenahi. Pembenahan itu sendiri seperti dalam hal penyelesaian waktu perijinan yang lebih dipastikan lagi jangka waktu penyelesaiannya. Kemudian ditambahkan jumlah pegawai di UPT PTSP sehingga dapat meringankan beban antar pegawai sendiri dan penyelesaian perijinan dapat selesai tepat pada waktunya. Pembenahan yang lainnya seperti diperkuatnya lagi pengamanan atau ditambahkan *back up* untuk mereka pegawai bagian *front office* dikarenakan pegawai yang ada dibagian tersebut kebanyakan perempuan dan pemohonnya sendiri rata-rata laki-laki.
2. Pihak pengguna pelayanan di UPT PTSP Provinsi Jawa Tengah tentu harus jauh lebih sabar saat mengajukan perijinan. Hal tersebut dikarenakan perijinan yang ada tidak dapat langsung selesai sehari begitu saja terdapat jangka waktu penyelesaiannya yang telah ditetapkan. Jika terdapat adanya penundaan waktu sekiranya dapat maklum karena terkadang kendala jadinya perijinan tersebut bukan dari pihak UPT PTSP nya justru terkadang dari pihak dinas terkait, terlebih bagi mereka yang mengajukan perijinan dan harus di lakukan tinjauan lokasi terlebih dahulu. Sekiranya pengguna pelayanan dapat menjaga sikapnya dengan tidak berlaku seenaknya atau bersikap kasar khususnya ke pegawai bagian *front office*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Yogyakarta : UGM Press, 2006)
- Santosa, Panji. *Administrasi Publik : Teori Dan Aplikasi Good Governance*. (Bandung, 2008)
- Parsons, Wayne. *Public Policy : Pengantar dan Praktik Analisis Kebijakan*, Cetakan ke-2, (Jakarta : Jakarta Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2006)
- Riant Nugroho D, *Kebijakan Publik Untuk Negara – Negara Berkembang*, cetakan pertama, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006)
- Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009)
- Dr. Syakrani. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2009)
- Hetifa, Sumarto. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003)
- Ratminto dan Atik Septi Winangsih. *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006).
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006)
- Lilik, Mas Roro. *Perencanaan Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program*, (Surakarta: Pustaka Cakra,2009)