

**KEWENANGAN PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DALAM
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK MEWUJUDKAN
MASYARAKAT YANG SEJAHTERA**

*(THE AUTHORITY OF OF THE DISTRICT/CITY GOVERNMENT IN ONE
STOP INTEGRATED SERVICES TO CREATE
A PROSPEROUS SOCIETY)*



TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (MH)**

Oleh:

HERMANSYAH
2019010262045

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PASCASARJANA UNIVERSITAS
JAYABAYA
2022**

PENGESAHAN DAN TANGGAL LULUS

KEWENANGAN PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG SEJAHTERA

TESIS

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Program Studi Magister Ilmu Hukum Pascasarjana
Universitas Jayabaya, pada Tanggal

30 Agustus 2022 Dan serta dinyatakan LULUS

HERMANSYAH
2019010262045



Jakarta, 30 Agustus 2022

Pembimbing I



Dr. Ismail, SH., MH

Pembimbing II



Dr. Ramlani Lina Sinaulan, SH., MH

Penguji I



Dr. Hedwig A. Mau, SH., MH

Penguji II



Dr. Mariadi Candra, S.Ag., M.Ag., MH., C.M

Penguji III



Dr. Taufiqurrohman Syaury, SH., MH

Ketua Program
Megister Ilmu Hukum



Dr. Ramlani Lina Sinaulan, SH., MH

PERNYATAAN KEASLIAN
PENELITIAN PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PASCASARJANA UNIVERSITAS JAYABAYA

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister atau Doktor, baik di Universitas Jayabaya maupun di perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan para penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Jakarta, 18 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan
Materi 10.000

HERMANSYAH
2019010262045

ABSTRAK

Pemberian kewenangan pemerintah kabupaten/kota diharapkan dapat menjadi lebih responsif dalam menyelesaikan berbagai masalah yang berkembang di daerah sehingga program-program penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat berjalan dengan baik dan efektif sesuai keinginan yang diharapkan dan dapat mewujudkan pembangunan untuk mencapai kebutuhan masyarakat yang sejahtera. Karena pentingnya pelayanan publik dan pelayanan yang lebih cepat, murah, terjangkau, dan tidak berbelit-belit sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan ideal/baik. Kepuasan pelayanan terpadu satu pintu yang efektif dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat sehingga pemerintah daerah khususnya kabupaten/kota memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk dalam pelayanan publik atau pelayanan terpadu satu pintu yang berkualitas sesuai dengan situasi dan kondisi daerahnya masing-masing.

Metode dalam penelitian ini menggunakan yuridis normatif, karena pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara meneleah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan dan juga dapat menggambarkan, situasi, fenomena, atau permasalahan yang mangacu pada norma hukum yang terdapat dalam berbagai peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan. Penulis juga menggunakan berbagai studi kasus, karena studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya penulis menyelidiki secara cermat mengenai suatu program, peristiwa, aktifitas, proses, atau kelompok individu. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder.

Kesimpulan kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu satu pintu yang ideal/baik dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu pemerintahan kabupaten/kota dalam mengelola pemerintahannya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena dalam hal ini pelayanan dalam kebijakan pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan harus terus dikaji dan ditinjau ulang, dan perlu ditingkatkan kualitasnya melalui analisis terhadap kebijakan-kebijakan tersebut. Penilaian tentang kualitas dan kepuasan masyarakat diukur bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan.

Kata Kunci: Kewenangan Pemerintah, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat sejahtera.

ABSTRACT

The empowerment of the district/city government is expected to be more responsive in solving various problems that develop in the region so that the integrated programs of service delivery can run smoothly and effectively as expected and realize development to meet meet the needs of a prosperous society. Because of the importance of public services and services that are faster, cheaper, affordable and uncomplicated, so that the needs of the community can be ideally/well met. Satisfaction with an effective integrated one-stop shop can lead to community satisfaction, so that local governments, especially districts/cities, have great authority in policy-making, including public services or high-quality integrated one-stop shops, depending on the situation and conditions of their respective regions.

The method in this study uses normative juridical, because the approach taken is based on the main legal material by examining theories, concepts, legal principles and statutory regulations and can also describe situations, phenomena, or problems that refer to legal norms contained in various laws and regulations, court decisions. The author also uses various case studies, because case studies are a research strategy in which the author investigates carefully about a program, event, activity, process, or group of individuals. The data used in this study include primary data and secondary data

The conclusion of the authority of the district/city council in an ideal/good integrated service provision in realizing a prosperous society is one of the measures of the success of a district/city council in managing its government, especially in providing services to the community. Because in this case, public policy services, especially those related to population services, need to continue to be reviewed and revised, and their quality needs to be improved through an analysis of these policies. Community quality and satisfaction rating is not measured on the basis of the service provider's acknowledgment, but given by the customer or the party receiving the service.

Keywords: Government Authority, One Stop Service, community prosperous.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga bisa menyelesaikan penulisan Tesis ini dengan Judul “Kewenangan Pemerintah Kabupaten / Kota dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Mewujudkan Masyarakat yang Sejahtera” dapat diselesaikan yang merupakan syarat untuk mengikuti ujian Tesis pada Magister Ilmu Hukum pada Program Pascasarjana Universitas Jayabaya di Jakarta.

Dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini banyak hambatan yang dialami, namun bantuan serta dukungan dari berbagai pihak secara moril maupun materil serta dukungan yang kuat akhirnya penulis dapat menyelesaikan Penelitian Tesis ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hj. Yuyun Moeslim Taher, SH., selaku Ketua Yayasan Jayabaya;
2. Prof. H. Amir Santoso, M.Sos., Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Jayabaya;
3. Prof. Dr. Drs. H. Abdul Manan, SH., S.IP., M.Hum., Direktur Program Pascasarjana Universitas Jayabaya.
4. Dr. Ramlani Lina S, SE., SH., MH., MM., Selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Jayabaya, sekaligus sebagai Pembimbing II..
5. Dr. Ismael, SH., MH, sebagai Dosen Pembimbing dan sekaligus telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak dan ibu Dosen Program Magister Ilmu Hukum pada Program

Pascasarjana Universitas Jayabaya yang telah banyak memberikan Ilmu dan pengetahuannya kepada penulis semasa kuliah.

7. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Jayabaya.
8. Keluarga yaitu Istri dan anak-anaku semua yang selalu menjadi motivasi dan selalu memberikan semangat dalam penulisan Tesis ini.

Semoga semuanya ini tentunya selalu diberikan kelancaran, dan Allah SWT akan membalas kebaikan-kebaiakan yang telah diberikan kepada penulis, dan penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dan kesalahan yang tanpa disengaja dilakukan, Semoga Tesis ini menjadi manfaat dan sebagai pendorong bagi penulis dalam melakukan penelitian-penelitian yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2022,

Hermansyah

DAFTAR ISI

KEWENANGAN PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG SEJAHTERA	i
PENGESAHAN DAN TANGGAL LULUS.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
1. Kegunaan teoritis	6
2. Kegunaan Praktis	7
E. Kerangka Pemikiran	8
1. Kerangka Konseptual	8
2. Kerangka Teoritis.....	12
F. Metode Penelitian	15
1. Jenis Penelitian.....	15
2. Pendekatan Penelitian	16
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	18
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	20

5. Teknik Analisis Bahan Hukum.....	20
a. Penafsiran gramatikal.....	20
b. Penafsiran historis	21
c. Penafsiran sistimatis	22
d. Penafsiran teleologis.....	25
e. Penafsiran Resmi	25
BAB II KEWENANGAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN MASYARAKAT.....	28
A. Teori Kewenangan.....	28
1. Pengertian Kewenangan	28
2. Sumber Kewenangan	33
3. Sifat Kewenangan	35
4. Batasan Kewenangan.....	37
B. Teori Pelayanan Publik.....	37
1. Pengertian pelayanan publik.....	37
2. Pola penyelenggara pelayanan publik	45
C. Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	48
D. Teori Masyarakat Yang Sejahtera	51
1. Pengertian masyarakat yang sejahtera	51
2. Masyarakat yang sejahtera menurut UUD 1945.....	53
3. Masyarakat yang sejahtera berdasarkan hukum positivisme	53
BAB III KEWENANGAN PEMERINTAH DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN BENTUK PELAYANAN KOTA YANG IDIAL DIKOTA BEKASI.....	59

A. Konsep Otonomi Daerah	59
B. Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Fungsi Desentralisasi menurut UU 23 Tahun 2014.....	67
C. Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Fungsi Dekonsentrasi menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 ..	71
1. Tujuan Dekonsentrasi	72
2. Ciri-Ciri Dekonsentrasi.....	73
3. Kelebihan dan Kekurangan Dekonsentrasi.....	73
D. Pelayanan Satu pintu di beberapa Pemerintahan Kabupaten Kota 75	
BAB IV KEWENANGAN PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DAN KOTA YANG IDEAL DALAM PELAYANAN TERPADU	91
A. Bentuk Kewenangan Pemerintah Kabupaten/kota dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	91
B. Pemerintahan yang Ideal/baik dalam pelayanan.....	112
1. Pendekatan pelayanan publik satu pintu.....	119
2. Pendekatan kesejahteraan masyarakat.....	122
BAB V PENUTUP	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA.....	132
A. Buku-buku	132
B. Undang-Undang.....	133
C. Jurnal	134
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	135

LAMPIRAN	136
----------------	-----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, sesuai dengan Pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam Undang- Undang bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antara Pemerintah Pusat dengan pemerintah kabupaten/kota dan antar daerah.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu bagaimana menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam suatu kesatuan proses yang pasti dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat dengan prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas.¹

¹ Peraturan Presiden Republik Indonesia, *tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu*

Menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang pemerintah daerah menjadi UU telah didorong bangkitnya identitas lokal di daerah. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu upaya agar pelayanan publik bidang perizinan semakin efektif. Sebuah pelayanan publik bisa dikatakan efektif jika sesuai dengan sasaran dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu kepuasan masyarakat. Dengan tujuan dan sasaran yang tepat, penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat tercapai efektifitasnya.² 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, barang dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 5, UU N0. 25 Tahun 2009)

Pelayanan terpadu satu pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (Perpres, RI N0. 97, Pasal 1, 2014). Penyelenggaraan PTSP adalah pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan pengusaha kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas dan administrator kawasan ekonomi khusus (Perpres, RI No. 97, Pasal 2, 2014). Jadi dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bukanlah kebijakan baru didalam manajemen birokrasi. Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses

² Ismayanti, L . Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang, *Jurnal Ilmu Sosial Politik*, Publikasi Unitri, Vol.4 (2), 2005.

pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, kepastian, dan terjangkau, baik itu yang menyangkut kepengurusan berbagai surat dan dokumen dinas yang berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda pula.

Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi. Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat di Daerah dan wilayah kerja gubernur dan kabupaten / kota dalam melaksanakan pemerintahan umum di daerah. Daerah kabupaten/kota yang akan menjadi persyaratan dasar kapasitas Daerah sebagaimana dimaksud pada pasal 34 ayat (1) huruf b adalah kemampuan Daerah untuk berkembang dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.³ Sepanjang pengamatan dan pengetahuan penulis, ada beberapa tesis penelitian terdahulu yang memiliki yang ada kemiripan dengan penelitian penulis ini :

1. Tesis yang berjudul “ Kewenangan Pemerintah Kabupaten/kota Dalam Bidang Pertanahan” Oleh Urip Santoso, yang membahas mengenai masalah terkait kewenangan di bidang pertanahan merupakan kewenangan pemerintah pusat yang dapat dilimpahkan kepada pemerintah daerah dalam PP No. 38 Tahun 2007 ditetapkan ada 9 kewenangan di bidang pertanahan yang di serahkan kepada pemerintah kabupaten/Kota.⁴
2. Tesis yang berjudul “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”. Oleh Suhartoyo, dia membahas mengenai masalah kebijakan sistem PTSP dapat saja sebagai alternatif

³Undang-undang, *Tentang Pemerintah Daerah*, Nomor 23, 2014

⁴Urip Santoso, *Kewenangan dibidang pertanahan yang diserahkan kepada Pemerintah/Kota*, PascasarjanaFH Airlangga, Jurnal Hukum Vol.3, No. 2, 2011

perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Sistem baru ini tidak akan memberikan perubahan yang diharapkan, jika tidak dapat menunjukkan adanya efisien dalam pelayanan administrasi yang benar.

Salah satu strategi yang perlu dikembangkan dalam PTSP adalah melalui pembentukan Unit pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan.⁵

3. Tesis yang berjudul “ Analisis Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Nelayan Di Desa Dahari Selebar Kecamatan Talawi kabupaten Batubara” Oleh Rosni, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan tahun 2011. Tesis ini membahas mengenai masalah terkait tingkat kesejahteraan masyarakat nelayan yaitu 42 responden (63,63%) tergolong dalam prasejahtera, 21 responden (31,81%) tergolong dalam sejahtera 1 dan 3 Responden (4,56% tergolong dalam sejahtera .⁶

Perbedaan dengan penelitian tesis ini adalah bahwa partisipasi masyarakat yang menjadi objek kajian lebih luas dan mencakup hampir seluruh lapisan masyarakat bawah yang memengaruhi sendi kehidupan ekonomi. Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian tesis dengan judul “KEWENANGAN PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG SEJAHTERA”.

⁵Publik dalam *Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, Magister Ilmu Hukum Suhartoyo, *Implementasi Fungsi Pelayanan* Undip, Jurnal, 2019.

⁶Rosni, *Analisis Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Nelayan Di Desa Dahari Selebar Kecamatan Talawi kabupaten Batubara*, Magister Ilmu Hukum Program ascasarjana Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan, 2011.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dan menfokuskan pada penelitian yang akan menjadi perumusan dari berbagai persolan mendasar kemudian dikaji lebih lanjut untuk pencarian jawabannya dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu satu pintu menurut system hukum Indonesia?
2. Bagaimana kewenangan pemerintah kabupaten / kota yang ideal dalam pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera?

C. Tujuan Penelitian

Dari berbagai pokok persoalan yang telah diuraikan diatas, maka pada penelitian penulis terfokus pada dua pokok tujuan utama yaitu :

1. Untuk menganalisis kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu satu pintu menurut system hukum Indonesia.
2. Untuk menganalisis kewenangan pemerintah kabupaten/kota yang idial dalam pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

D. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian di atas, dan berbagai pokok permasalahan maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta dan hasil penelitian ini dapat memperluas dan menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu hukum dan peraturan-peraturan tentang pelayanan

terpadu satu pintu yang diterapkan dikota Bekasi. Dan juga pada penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi perkembangan organisasi Pemerintahan Daerah Kota Bekasi, khususnya dalam melaksanakan dan menjalankan kewenangan Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat yang lebih efektif dan efisien sehingga kebijakan yang dilakukan pemerintah tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat di Kota Bekasi manfaat tersebut dapat dilakukan secara teoritis dan secara praktis sebagai mana diuraikan sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis bahwa kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu kepada masyarakat yang cepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dari tahap permohonan sampai tahap penyelesaian. Hasil kajian dalam penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan pelayanan terpadu satu pintu yang lebih baik dan juga dapat dijadikan bahan rujukan oleh para peneliti selanjutnya. Karena kalau dilihat dari segi pelayanan maka yang perlu ditingkatkan adalah kualitas pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Untuk kepentingan dan peraturan tentang pelayan ini tentunya diatur oleh daerah sendiri sesuai dengan kewenangannya dalam otonomi daerah. Bahwa dilihat dari pengertian daerah otonom berdasarkan Pasal 1 angka 12 UU 23/2014 adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan

masyarakat setempat menurut Prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sisten Negara kesatuan Republik Indonesia. Bentuk dari daerah otonom ini dapat berupa Propinsi, kota, dan kabupaten Daerah terkait pelayanan satu pintu dan partisipasi masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Pemerintah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Maka dilihat dari berbagai uraian pokok permasalahan diatas, maka penelitian ini berkonsentrasi pada kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu serta dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan dapat mempermudah dari semua pelayanan public khususnya dikaitkan dengan keinginan yang di harapkan oleh masyarakat.

Kegunaan yang mendasar pasti ingin dimiliki oleh semua penulis yang mana merupakan bagian dari pembahasan yang memiliki ketentuan sebagai Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk dijadikan sarana pengaplikasian teori yang diterima selama perkuliahan ke dalam kegiatan yang sesungguhnya seperti :

- a. Penelitian ini merupakan sarana untuk memperluas dan menambah wawasan ilmu pengetahuan , khususnya dalam bidang Ilmum Pengetahuan Hukum, terutama yang berkaitan dengan masalah Kewenangan Pemerintah dalam Pelayanan Terpadu dan berbagai kebijakan yang harus dilakukan untuk dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera.
- b. Untuk masyarakat umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

manfaat bagi dalam khasanah Ilmu pengetahuan terutama bagi mereka yang hendak meneliti topik yang sama, sehingga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau perwujudan.

- c. Penelitian ini bermamfaat sebagai bahan masukan bagi perkembangan organisasi pemerintahan di daerah, khususnya dalam melaksanakan dan menjalankan penerapan pelayanan terpadu satu pintu, ksrena dengan cara yang demikian bisa lebih efektif dan efisien dan akan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat banyak.

Dalam melakukan Birokrasi yang berbelit-belit membuat investor tidak mudah untuk membuka usaha di daerah tersebut khususnya di Indonesia, karena sesuai dengan imbauan pemerintah pusat kepada para Gubernur untuk segera membangun Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu buat insvestor yang akan membangun usaha di daerah-daerah tersebut.

E. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dalam penulisan tesis ini adalah tentang kewenangan yaitu merupakan kekuasaan yang diberikan kepada alat-alat perlengkapan negara untuk menjalankan roda pemerintahan. Kewenangan pemerintah Kabupaten/Kota dalam pelayanan terpadu satu pintu menurut sistem hukum Indonesia terdapat di Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Secara tersirat ditetapkan bahwa kewenangan dalam pelayanan terpadu satu pintu merupakan kewenangan pemerintah pusat. Kewenangan tersebut dapat dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam

pemberlakuan pelayanan terpadu satu pintu untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera terdapat pada Undang-Undang (UU) nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah bahkan sampai munculnya UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah memunculkan banyak asumsi oleh beberapa kalangan bahwa otonomi daerah dirasa sangat “Rawan” untuk diterapkan. Di mana celah untuk memunculkan raja-raja baru yang korup di daerah akan semakin luas, bahkan kemungkinan munculnya disintegrasi akan semakin luas. Banyak pihak-pihak yang berkepentingan untuk mendapatkan keuntungan di daerah semakin besar sehingga sangat mungkin untuk lahirnya praktek korupsi ataupun penyelewengan terhadap wewenang di daerah kabupaten/kota tanpa adanya pengawasan dari pusat karena rumah tangga daerah telah diatur secara otonomi oleh daerah.

Kewenangan pemerintah Kabupaten/Kota dalam pelayanan terpadu satu pintu merupakan harapannya ingin menumbuhkan pemerintah lokal yang akuntabel dan responsif pada masyarakat, namun kenyataannya malah sebaliknya yaitu memindahkan korupsi dari Jakarta ke daerah-daerah. Pada hal tujuan kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu satu pintu adalah memperbaiki pelayan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Menurut Peraturan presiden Nomor 97 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan terpadu satu pintu yang disingkat (PTSP) adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Dalam pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa Penyelenggara PTSP adalah pemerintah, pemerintah daerah, Badan pengusahaan Kawasan perdagangan

Bebas dan Pelabuhan Bebas, Administrasi Kawasan Ekonomi Khusus.

Kewenangan dapat dibedakan menurut sumbernya ada 2 (dua) yaitu wewenang personil dan wewenang ofisial. Kewenangan personil yaitu wewenang yang bersumber pada inteligensi, pengalaman, nilai atau norma, dan kesanggupan untuk memimpin.

Sedangkan wewenang ofisial merupakan wewenang resmi yang diterima dari wewenang yang berada di atasnya. Karen kalau kita perhatikan dalam pasal 9 (ayat 4) UU 23/2014 menyatakan bahwa urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah, dan pembagian urusan pemerintahan konkuren sebagaimana diterangkan pada pasal 13 ayat (1) UU 23/2014 disebutkan bahwa pembagian urusan pemerintahan antara pusat, propinsi dan kabupaten/kota di dasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisisnsi, dan eksternalitas serta kepentingan strategis nasional.

Pelayanan satu pintu adalah merupakan bentuk pelayanan terpadu untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik dalam bentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraanya wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi: 1) pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), 2) percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah, 3) kapasitas biaya pelayanan tidak melebihi dari keteentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah, 4) Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya, 5) mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang

sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan, 6) pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan 7). pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam pemberian pelayanan izin menjadi kewenangan kabupaten/kota.⁷

Masyarakat yang sejahtera adalah masyarakat yang mampu meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik, sehingga pada akhirnya keluarga tersebut mampu untuk menciptakan kondisi yang lebih baik untuk bisa meningkatkan kesejahteraan mereka. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti sejahtera adalah tenteram, senang, dan sehat sentosa. Sehingga masyarakat yang sejahtera adalah masyarakat dengan keadaan sehat, damai, dan senang.⁸

Dalam buku Indonesia Macroeconomic Outlook (2009), masyarakat sejahtera adalah masyarakat yang bisa menikmati kemakmuran utuh, tidak miskin, tidak menderita kelaparan, menikmati pendidikan, mampu mengimplementasikan kesetaraan gender, dan merasakan fasilitas kesehatan. Kehidupan sejahtera ditandai dengan berkurangnya penyakit berbahaya dan menular, masyarakat hidup dalam kawasan lingkungan yang lebih ramah dan hijau. Selain itu, memiliki fasilitas lingkungan dan perumahan yang sehat, serta senantiasa memiliki mitra dalam menjaga keberlanjutan. Masyarakat sejahtera dapat terwujud jika penduduk mampu berpartisipasi dalam pembangunan. Konsep kesejahteraan menurut Nasikun (1993) dapat dirumuskan sebagai padanan makna dari konsep martabat manusia yang dapat dilihat dari empat indikator yaitu: 1) rasa aman (*security*), 2)

⁷Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Satu Pintu, *Artikel (One Stop Service)*, Pemerintah Kab.Buleleng, 2014.

⁸Serafica Gischa, *Upaya mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat*, kompas.com. 2021

kesejahteraan (*welfare*), 3) kebebasan (*freedom*), 4) jati diri (*identity*). Indikator masyarakat yang sejahtera dilihat dari segi fisik, segi mental, dan segi spiritual.⁹

2. Kerangka Teoritis

Teori merupakan kerangka intelektual yang diciptakan agar dapat menjelaskan objek yang dipelajari secara seksama (Satjipto Rahardjo, Sosiologi Hukum Genta, Publishing, Yogyakarta, 2010:1). Terdapat 2 (dua) teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam tesis ini yaitu **teori kewenangan** sebagai *grand theory* dan **teori pelayanan publik** sebagai juga sebagai *grand theory*.

Grand theory dalam penelitian tesis ini menggunakan teori kewenangan, dimana teori kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh Undang-Undang, sedangkan wewenang (*Competence bevoegheid*) hanya mengenai *onderdeel* (bagian) tertentu saja dari kewenangan.¹⁰

Kewenangan pemerintah kabupaten/kota ditetapkan dalam pasal 11 Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yaitu:

- a. Kewenangan daerah kabupaten/kota mencakup semua kewenangan pemerintah, selain kewenangan yang dikecualikan dalam Pasal 7 dan yang diatur dalam pasal 9.
- b. Bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah kabupaten/kota, meliputi: pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan, dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri, dan perdagangan, penanaman modal,

⁹ Jurnal Geografi, <http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/geo>, e-ISSN: 2549-7057.

¹⁰ Ateng Syafrudin, *menuju penyelenggaraan pemerintahan negara yang bersih dan bertanggungjawab*, jurnal pro justisia Edisi IV, Universitas parahyangan, Bandung 2000:22.

lingkungan hidup, pertahanan, koperasi, dan tenaga kerja. Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 dilaksanakan oleh peraturan pemerintah no. 25 tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan provinsi sebagai daerah otonomi.

Wewenang merupakan lingkup tindakan hukum publik, lingkup wewenang pemerintahan, tidak hanya meliputi wewenang membuat keputusan pemerintah (*bestunur*), tetapi meliputi wewenang dalam rangka pelaksanaan tugas dan memberikan wewenang serta distribusi wewenang utamanya ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Secara yuridis pengertian wewenang adalah kemampuan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan untuk menimbulkan akibat-akibat hukum.¹¹

Kewenangan adalah kekuasaan formal, kekuasaan yang diberikan oleh Undang-Undang atau dari kekuasaan eksekutif administrasi. Menurut Ateng Syafrudin¹², ada perbedaan antara pengertian kewenangan dengan wewenang, kewenangan (*authority gezag*) adalah apa yang disebut dengan kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh Undang-Undang, sedangkan wewenang (*competence bevoegheid*) hanya mengenai suatu "*onderdeel*" (bagian) tertentu saja dari kewenangan.

Bentuk perbedaan yang sangat mendasar dan perlu dipahami yaitu dimana kewenangan merupakan kekuasaan formal yang berasal dari undang-undang, sedangkan wewenang itu sendiri yaitu suatu spesifikasi dari kewenangan

¹¹ Indrohato, Efendi Latulung, *Himpunan Makalah Asas-asas Umum pemerintahan yang baik*, Citra Aditya Bhakti, Bdg, 1994:65.

¹²Ateng Syafrudin, *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggungjawab*, Jurnal Pro justisia Edisi IV, Universitas Parahyangan, Bandung 2000, Hal.22.

yang artinya barang siapa disini adalah subyek hukum yang diberikan kewenangan oleh undang-undang, maka subyek hukum berwenang untuk melakukan sesuatu tersebut dalam kewenangan dalam rangka pelaksanaan tugas.

Sedangkan teori pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pelayanan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas serta pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat (Kesejahteraan and Services, 2014).¹³

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

¹³ Sinambela L.P. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2013.

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 5, UU NO. 2009).

F. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ilmiah metode penelitian sangat diperlukan karena memiliki tujuan untuk menganalisis fenomena dan kejadian kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu satu pintu didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu.¹⁴

Oleh karena itu harus terlebih dahulu ditentukan metode penelitian yang hendak digunakan sebelum melakukan penelitian. Adapun metode penelitian yang hendak digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan tesis ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, karena bertujuan menggambarkan, situasi, fenomena, atau permasalahan tanpa harus merubahnya dalam bentuk angka proses penelitian untuk mencari pemahaman berdasarkan metode penelitian yang spesifik yang mengeksplorasi pemaknaan manusia atau kelompok sosial terhadap permasalahan yang ada.¹⁵

Jenis penelitian dalam ilmu hukum yang berdasarkan pada focus penelitiannya yang digunakan adalah:

Penelitian Hukum Yuridis Normatif

Pengertian penelitian Yuridis Normatif yang disebut juga dengan penelitian

¹⁴Jonaidi Efendi, Johnny Ibrahim, *metode Penelitian Hukum (normatif dan Empiris*, Prenada Media, Jakarta: 2018:16.

¹⁵Creswell .J.W. *Penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif dengan eksplorasi system terbatas*, 2007.

hukum dokrinal. Dimana penelitian normatif ini adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi, pada penelitian normative, seringkali hukum dikonsepsikan seperti apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*), atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Hukum yang dapat dikonsepsikan sebagai yang ada dalam tindakan (*law in action*). *Law in book* adalah hukum yang seharusnya berjalan sesuai harapan, keduanya sering berbeda, artinya hukum dalam buku sering berbeda dengan hukum dalam praktek atau dalam kehidupan masyarakat, ini akan menjadi perdebatan yang selalu sulit mengambil kesimpulan dalam hal tersebut.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah cara pandang peneliti dalam memilih spektrum ruang bahasan yang mampu menjelaskan uraian dari substansi karya ilmiah dengan menganalisa berbagai data yang diperoleh, dalam tulisan ini penulis akan menjelaskan tentang pendekatan yang digunakan dalam metode penulisan yaitu dengan cara analisis terhadap beberapa asas hukum dan teori hukum serta perturan perundang-undangan yang sesuai dan berkaitan dengan permasalahan dalam penulisan dan juga menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari segi normatifnya. Pendekatan yang dilakukan adalah berupa :

- a. Pendekatan Filsafat (*Philosophical Approach*), karena dengan pendekatan ini peneliti akan menggunakan nilai-nilai dasar hukum yang terkandung

didalam aturan yang berlaku didaerah dan tidak kontraversi dengan aturan lainnya yang sudah ada.

- b. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), yang mengutamakan bahan hukum menjadi acuan dalam melakukan penelitian, peraturan perundang-undangan dengan pelaksanaan yang sudah dilakukan, dimana ada kekurangan yang harus di sempurnakan, karena ini harus ada konsistensi/kesesuaian antara Undang-Undang Dasar dengan Undang-Undang atau antara Undang-Undang yang satu dengan Undang-Undang yang lain.
- c. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), suatu jenis pendekatan yang dilakukan dilihat dari sudut pandang hukum dalam analisa penyelesaian permasalahan yang melatar belakanginya atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaannya sebuah peraturan kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan, Apakah sudah sesuai dengan ruh yang terkandung dalam konsep-konsep yang mendasarinya.
- d. Pendekatan Analisis (*Analytical Approach*), Pendekatan analisis adalah pendekatan dengan menganalisa bahan hukum untuk mengetahui makna yang dikandung oleh istilah-istilah yang digunakan dalam peraturan perundang-undangan secara konseptual, yang nantinya akan menyempurnakan konsep data yang sudah disiapkan.
- e. Pendekatan Kasus (*Case Approach*), dalam hal ini peneliti mencoba membangun argumentasi hukum dalam perpektif kasus konkrit yang terjadi dilapangan, karena untuk mencari nilai kebenaran serta jalan keluar terbaik terhadap peristiwa hukum yang terjadi sesuai dengan prinsip-

prinsip keadilan. Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan telaah pada kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi.

- f. Pendekatan Historis (*Historical Approach*), pada pendekatan ini perlu untuk mengetahui nilai-nilai sejarah yang menjadi latar belakang serta yang berpengaruh terhadap nilai-nilai yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan, dan juga menelaah sejarah yang ada kaitannya dengan pembahasan yang menjadi topik dalam pembahasan dalam penelitian hukum, guna untuk mencari kebenaran sesuai dengan hukum yang berlaku.
- g. Pendekatan Perbandingan (*Comparative Approach*), suatu jenis pendekatan yang dilakukan dengan perbandingan di beberapa wilayah lainnya atau dengan melihat beberapa peristiwa yang terjadi di tempat lain, Kegiatan ini bermanfaat bagi penyingkapan latar belakang terjadinya ketentuan hukum tertentu untuk masalah yang sama dari dua negara atau lebih. Penyingkapan ini dapat dijadikan rekomendasi bagi penyusunan atau perubahan perundang undangan.

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Dalam penelitian tesis ini bahan hukum dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu:

- a. Bahan hukum primer adalah peraturan kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu satu pintu untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera antara lain:
- b. Undang-Undang dasar Republik Indonesia tahun 1945 tentang susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintah daerah.

- c. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, pasal 34 ayat 1 huruf b, tentang daerah kabupaten / kota dalam mewujudkan kesejahteraan.
 - d. Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah.
 - e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik.
 - f. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah.
 - g. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
 - h. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang menyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
 - i. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undan- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.
- 1) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku, hasil penelitian, jurnal ilmiah, makalah, dokumen, artikel, sumber internet, dan tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
- 2) Bahan hukum tersier
- Bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan huku primer dan sekunder meliputi:
- a. Kamus Hukum
 - b. Kamus Besar Bahasa Indonesia
 - c. Ensiklopedia Hukum
 - d. Kamus Bahasa Ingris-Indonesia¹⁶

¹⁶Bambang Sugono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta 2010. Hal. 114.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum diperlukan guna membantu peneliti dalam hal menjawab isu hukum dengan mengidentifikasi dan menginventarisasi aturan hukum positif (peraturan perundang-undangan), dimana bahan hukum sekunder diperoleh dengan melakukan penelitian ke perpustakaan (buku-buku, jurnal, dan kamus) yang sudah tersedia.¹⁷

Dalam hal ini, peneliti dan mengkaji dan menganalisa berbagai peraturan perundang-undangan dan norma-norma hukum, dan pendapat para ahli atau sarjana, serta melakukan berbagai wawancara dari pihak yang berkopentent tentang beberapa peraturan yang berkaitan dengan berbagai kebijakan pemerintah Daerah dalam Pelayanan masyarakat.

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah interpretasi yaitu dengan menggunakan metode kualitatif dalam membahas persoalan hukum.

Metode penafsiran yang digunakan dalam penelitian Ilmu hukum normatif antara lain:

a. Penafsiran gramatikal.

Penafsiran gramatikal yaitu penafsiran dengan mencari arti kata-kata yang tertuang dalam peraturan yang berlaku dan disesuaikan dengan undang-undang.

Karena dalam penafsiran grametikal dimaksud mencari maksud dan tujuan adanya kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu

¹⁷Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif suatu tinjauan singkat*, Rajawali, Jakarta, 1990, hal.12.

satu pintu untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera.¹⁸

b. Penafsiran historis.

Melihat dari peraturan yang sudah ada dan apakah peraturan tersebut dapat membantu dalam perkembangan penanganan pelayanan masyarakat sekarang relevan dilakukan dalam sistem pelayanan perizinan yang berlaku saat ini, pada kenyataannya dirasakan masyarakat masih ada hambatan birokratis. Terkesan dalam kebijakannya pemerintah sangat dilematis. Sistem yang demikian tentunya harus segera dilakukan penyempurnaan. Prosedur pengurusan izin yang berbelit-belit dan terlalu banyak instansi yang terlibat; Biaya yang terlalu tinggi; Persyaratan yang tidak relevan; Waktu penyelesaian izin yang terlalu lama;

Kinerja pelayanan yang sangat rendah, Deregulasi dan debirokratisasi pelayanan terpadu (One Service Stop) oleh beberapa badan, dinas, Kantor terkait dalam bidang perizinan maupun dalam bidang yang lain merupakan hal yang sangat mendesak dalam kaitannya mempercepat pembangunan ekonomi kerakyatan dan pengentasan kemiskinan.

Daerah pada dasarnya telah menganut aturan masing-masing sesuai dengan kondisi yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah tersebut, tentunya dalam peraturan tersebut perlu ditinjau kembali apakah peraturan tersebut bisa meningkatkan kestabilan dalam masyarakat pelayanan masyarakat yang modern dalam rangka mewujudkan tujuan pelayanan yang sejahtera, adil dan Makmur yakni memberikan kesejahteraan bagi

¹⁸ I Made Pasek Diantha, *Metode Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Persada Media Group, Jakarta, 2016 Hal, 154.

masyarakatnya dan melindungi hak-hak warganya.

c. Penafsiran sistimatis

Dalam hal ini kita dapat melihat bagaimana peraturan perundang-undangan dengan menghubungkannya dengan peraturan hukum atau undang-undnag lain atau dengan keseluruhan sistem hukum, sehingga tidak boleh menyimpang atau keluar dari sistem perundang-undangan atau sistem hukum yang sudah ada.

Walaupun ada perbedaan pembagian kewenangan antara pusat dan daerah pada Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 yaitu pada Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, urusan pemerintahan hanya terbagi dua yaitu urusan absolut dan urusan konkuren, sedangkan pada Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 urusan penafsiran teleologis dimaksud adalah untuk mencari tujuan adanya kewenangan pemerintah kabupaten / kota dalam pelayanan terpadu satu pintu untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

Dalam Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan UU No 32 Tahun 2004 diganti dengan UU No 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.

Pada dasarnya perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditujukan untuk mendorong lebih terciptanya daya

guna dan hasil guna penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam menjejahterakan masyarakat, baik melalui peningkatan pelayanan publik maupun melalui peningkatan daya saing Daerah.

Metode penafsiran sistematis (logis) yang mengaitkan suatu pasal dengan pasal lain dari satu undang-undang atau antara satu undang-undang dengan yang lainnya, dihadapkan pada egoisme sektoral. Masing-masing pihak yang berkepentingan berpegang pada pasal atau undang-undang yang menguntungkan kepentingannya. Kendala serupa juga dijumpai dalam penggunaan metode penafsiran yang menggunakan purposive approach. Selain itu tidak jarang penyelenggara pemerintahan dihinggapi penyakit malas untuk mengembangkan kreativitas, untuk menggali secara mendalam tujuan-tujuan kemasyarakatan yang menjadi pertimbangan pembentukan undang-undang atau harapan-harapan dan cita-cita hukum masyarakat atau untuk melakukan perbandingan dengan sistem hukum lain. Akibatnya penafsiran undang-undang dilakukan secara dangkal.

Anthon Freddy Susanto mengemukakan interprosesi dangkal merupakan salah satu sebab hukum Indonesia ambruk oleh mitos. Kendala lainnya yang juga perlu mendapat perhatian dalam penafsiran undang-undang dikalangan penyelenggara pemerintahan ialah tidak adanya otoritas yang berwenang untuk menentukan penafsiran mana yang mewakili pandangan resmi penyelenggara pemerintahan. Akibatnya perbedaan penafsiran mengenai makna satu ketentuan undang-undang antar instansi menjadi berlarut-larut atau penyelesaiannya dilakukan secara kompromis, bukan dengan penalaran hukum yang sah.

Berbagai kendala tersebut diatas jelas mempengaruhi proses sinkronisasi dan harmonisasi peraturan perundang-undangan di Departemen Hukum dan HAM. Lebih-lebih lagi berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, Menteri Hukum dan HAM hanya diberi tugas mengkoordinasikan pengharmonisasian, pembulatan dan pemantapan konsepsi rancangan undang-undang.

Kemudian Anthon Freddy Susanto mengemukakan: *“...tetapi sistem norma itu sendiri tetap terbuka untuk ditafsirkan. Ketika norma dibuat, akan berbeda dengan norma yang telah disahkan dan norma yang telah disahkan akan berbeda pula dengan norma setelah ditafsirkan. Keinginan untuk kembali kepada makna formal dari norma biasanya merupakan gangguan serius terhadap bagaimana norma itu ditangkap oleh di penerima norma”*.

Pada bagian lain Anthon menambahkan: *“untuk itu penafsiran menjadi keharusan, “penafsiran” akan menjadi kunci kreativitas”. Penafsiran tidak sekedar memberi arti pada kata atau bahasa, juga tidak semata-mata mengungkapkan realitas yang nampak melalui panca indera. Penafsiran hakekatnya adalah puncak kreativitas, yaitu upaya pencairan kebenaran yang dapat dilakukan melalui tingkatan kecerdasan manusia. Melalui penafsiran kebenaran mengalir bersama pengetahuan untuk mencapai sumbernya”*¹⁹

¹⁹ Media Publikasi Peraturan Perundang-undangan dan informasi Hukum, *Artikel Hukum Tata Negara dan Peraturan Perundang-undangan*, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.

Dalam praktek para subjek hukum yang berkepentingan cenderung menggunakan metode penafsiran yang paling menguntungkan kepentingannya. Bahkan ada kecenderungan dari beberapa kalangan untuk menafsirkan undang-undang secara sewenang-wenang, karena undang-undang dijadikan instrumen melegitimasi kebijakan penguasa, bukan ditempatkan sebagai dasar untuk mengatur dan mempertanggungjawabkan kebijakan penguasa.

d. Penafsiran teleologis

Pada penafsiran ini juga merupakan suatu metode Interpretasi secara teleologis Sosiologis yaitu suatu makna dari bentuk Undang-undang yang sudah ditetapkan berdasarkan tujuan kemasyarakatan artinya peraturan per Undang-undangan disesuaikan dengan hubungan dan situasi sosial yang baru dan yang berlaku saat itu.

e. Penafsiran Resmi

Dalam pemerintahan yang ada bagaimana kita melihat peran penyelenggara pemerintahan dalam menjaga konsistensi penafsiran Undang-undang, sehubungan dengan itu sangatlah relevan untuk mempertanyakan peran penyelenggara pemerintahan dalam menjaga konsistensi penafsiran undang-undang pada saat sekarang ini. Menurut Prajudi Atmosudirdjo, tidak dibedakan antara “pejabat pemerintah” yang menjalankan tugas politik negara dan pejabat pemerintah sebagai pejabat administrasi negara (yang menjalankan tugas teknis fungsional atau operasional menjalankan kehendak pemerintah dan melayani masyarakat

umum).

Lebih lanjut Prajudi mengemukakan. Pemerintah menjalankan pemerintahan melalui pengambilan keputusan pemerintah (*regeringsbesluit*) yang bersifat strategi, policy, atau ketentuan-ketentuan umum (*algemene bepalingen*) dan melalui tindakan-tindakan pemerintahan (*regerings maat regelen*) yang bersifat menegakkan ketertiban umum, hukum, wibawa negara dan kekuasaan *negara*.

Sedangkan administrasi negara (*administrasi*) menjalankan tugas administrasi melalui pengambilan keputusan-keputusan administratif (*administratieve beschikking*) yang bersifat individual, kausal, faktual, teknis penyelenggaran dan tindakan-tindakan administratif yang bersifat organisasional, menajerial informasional, tata usaha atau operasional.

Pemerintah dalam penyelenggaran pemerintahan mengambil keputusan pelaksanaan atau eksekutif (*politieke daad*), artinya penegakan undang-undang dan wibawa negara. Keputusan administratif merupakan keputusan penyelenggaran atau realisasi (*materiele daad*). Penyelenggara pemerintahan menurut UUD Negara RI tahun 1945 adalah Presiden, dibantu satu orang Wakil Presiden dan Menteri-Menteri Negara yang masing-masing membidangi urusan tertentu dalam pemerintahan. Untuk tingkat pemerintah daerah provinsi, kabupaten/kota kepala pemerintah masing-masing adalah gubernur, bupati, walikota.

Menurut Prajudi, setiap pejabat Pemerintah secara otomatis merangkap sebagai administrator, oleh karena Pemerintah adalah Kepala Administrasi Negara, kecuali dalam hal organisasi pemerintahan daerah

dan desa. Penyelenggara pemerintahan memainkan peranan sentral dalam melakukan penafsiran undang-undang, agar undang-undang dapat dijalankan sebagaimana mestinya dan untuk menjalankan tugas-tugas administrasi. Penyelenggara pemerintahan harus mengerti maksud pembentuk undang-undang, menangkap motif atau niatan (intens) pembentuk undang-undang atau menemukan kembali maksud dan tujuan yang aktual juga historis dari pembentuk undang-undang serta menghasilkan makna baru yang progresif.

Penafsiran resmi yang dilakukan berdasarkan pengertian yang ditentukan oleh kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu satu pintu untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera.²⁰

²⁰ Johan, Bahder Nasution, *Metode penelitian ilmu hukum*, Nandar Maju, Bintang, Bandung: 2008, hlm. 93.

BAB II
KEWENANGAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT

A. Teori Kewenangan

1. Pengertian Kewenangan

Dalam hukum sosial seperti hukum publik misalnya , wewenang berkaitan dengan kekuasaan. Kekuasaan memiliki makna yang sama dengan wewenang karena kekuasaan yang dimiliki oleh Eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif adalah kekuasaan formal. Kekuasaan merupakan unsur esensial dari suatu negara dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di samping unsur-unsur lainnya yaitu :

- a. Hukum
- b. Kewenangan (wewenang)
- c. Keadilan
- d. Kejujuran
- e. Kebijakanbestarian, dan
- f. Kebijakan

Kekuasaan merupakan inti dari penyelenggaraan negara agar negara dalam keadaan bergerak (*de staat in beweging*) sehingga negara itu dapat berkiprah, bekerja, berkapasitas, berprestasi, dan berkinerja melayani warganya. Oleh karena itu negara harus diberi kekuasaan. Kekuasaan menurut Miriam Budiarto adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang manusia untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang atau kelompok lain sedemikian rupa sehingga tingkah laku

itu sesuai dengan keinginan dan tujuan dari orang atau negara²¹.

Agar kekuasaan dapat dijalankan maka dibutuhkan penguasa atau organ sehingga negara itu dikonsepsikan sebagai himpunan jabatan-jabatan (*een ambten complex*) di mana jabatan-jabatan itu diisi oleh sejumlah pejabat yang mendukung hak dan kewajiban tertentu berdasarkan konstruksi subyek-kewajiban²². Dengan demikian kekuasaan mempunyai dua aspek yaitu aspek politik dan aspek hukum, sedangkan kewenangan hanya beraspek hukum semata, artinya kekuasaan itu dapat bersumber dari konstitusi, juga dapat bersumber dari luar konstitusi (*inkonstitusional*), misalnya melalui kudeta atau perang, sedangkan kewenangan jelas bersumber dari konstitusi.

Kata dasar dari kewenangan adalah wewenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu. Kewenangan (*authority*) adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Kewenangan biasanya dihubungkan dengan kekuasaan. Penggunaan kewenangan secara bijaksana merupakan faktor kritis bagi efektivitas organisasi. Kewenangan merupakan kekuasaan formal yang berasal dari Undang-Undang, kewenang merupakan hasil delegasi atau pelimpahan wewenang dari posisi atasan kebawahan didalam organisasi. Kewenangan digunakan untuk mencapai tujuan pihak yang berwenang.

²¹Miriam Budiardjo, *op Cit*, hal. 35.

²²Rusadi Kantaprawira, *Hukun dan Kekuasaan*, Makalah, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 1998, hal. 39.

Kewenangan (authority) adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Kewenangan biasanya dihubungkan dengan kekuasaan. Dengan adanya wewenang segala peraturan dan norma-norma akan dipatuhi oleh semua masyarakat. Dengan demikian wewenang akan muncul sehubungan dengan kewenangan yang dimiliki oleh pemimpin, wewenang tersebut dapat berupa lisan maupun tulisan yang didasari oleh Undang-Undang yang berlaku dan disetujui oleh semua pihak.

Secara yuridis pengertian wewenang adalah kemampuan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan untuk menimbulkan akibat-akibat hukum²³. Sedangkan pengertian wewenang menurut H.D. Stout adalah "*Bevoegheid wet kan worden omscreven als het geheel van bestuurechtelijke bevoegheden door publiekrechtelijke rechtssubjecten in het bestuurechtelijke rechtsverkeer*" bahwa wewenang dapat dijelaskan sebagai keseluruhan aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintah oleh subjek hukum publik dalam hukum publik²⁴.

Dalam literatur ilmu politik, ilmu pemerintah dan ilmu hukum sering ditemukan istilah kekuasaan, kewenangan, dan wewenang. Kekuasaan sering disamakan begitu saja dengan kewenangan, dan kekuasaan sering dipertukarkan dengan istilah kewenangan, demikian pula sebaliknya. Bahkan kewenangan sering disamakan juga dengan wewenang. Kekuasaan biasanya berbentuk hubungan dalam arti bahwa : "Ada satu pihak yang memerintah dan pihak lain yang

²³Ateng Syafrudin, *Op Cit.*

²⁴Stout HD, *de betekenis van de wet, dalam Irfan Fachruddin, Pengawasan Peradilan Administrasi terhadap Tindakan pemerintah*, Alumni, Bandung, 2004, hal.4

diperintah” (*the rule and the ruled*)²⁵.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat terjadi kekuasaan yang tidak berkaitan dengan hukum. Kekuasaan yang tidak berkaitan dengan hukum oleh Henc Van Maarseven disebut sebagai “*Blote macht*”, sedangkan kekuasaan yang berkaitan dengan

hukum oleh Max Weber disebut sebagai wewenang rasional atau legal, yakni wewenang yang berdasarkan suatu sistem hukum ini dipahami sebagai suatu kaidah-kaidah yang telah diakui serta dipatuhi oleh masyarakat dan bahkan yang diperkuat oleh negara²⁶.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas maka menurut penulis pengertian dari kewenangan adalah kemampuan untuk bertindak berdasarkan kekuasaan yang sah. Dikatakan kemampuan untuk bertindak, karena mengandung arti berbuat, beraksi, berlaku, perbuatan, Tindakan, dan Langkah yang menunjukkan suatu kemampuan. Kemampuan itu harus didasarkan atas kekuasaan yang sah. Hukumlah yang melegitimasi kekuasaan itu, sehingga dikatakan sah. Sehingga kewenangan lahir karena kekuasaan yang sah menurut hukum. Suatu Tindakan pejabat publik dikatakan tidak sah (sewenang-wenang) jika tidak berdasar atas hukum.

Dari berbagai pengertian kewenangan sebagaimana tersebut di atas, penulis berkesimpulan bahwa kewenangan (*authority*) memiliki pengertian yang berbeda dengan kewenangan (*competency*). Kewenangan merupakan kekuasaan formal yang berasal dari Undang-Undang, sedangkan wewenang adalah suatu

²⁵Miriam Budihardjo, *dasar-dasar ilmu politik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 1998, hal.35-36.

²⁶A. Gunawan Setiardja, *Dialetika Hukum dan Moral dalam pembangunan Masyarakat Indonesia*, Kanisius, Jogjakarta, 1990, hal 52.

spesifikasi dari kewenangan, artinya barang siapa (subjek hukum) yang diberikan kewenangan oleh undang-undang, maka ia berwenang untuk melakukan sesuatu yang tersebut dalam kewenangan itu. Jadi Pengertian teori kewenangan adalah keseluruhan aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintah oleh subjek hukum publik di dalam hubungan publik . Pada umumnya kewenangan diartikan sebagai kekuasaan, kekuasaan adalah kemampuan dari orang atau golongan untuk menguasai orang lain atau golongan lain berdasarkan kewibawaan, karismatik, atau kekuatan fisik.²⁷

Jenis-jenis kewenangan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu 1) kewenangan personil yaitu wewenang yang bersumber pada integensi, pengalaman, nilai, atau norma dan kesanggupan untuk memimpin. Sedangkan 2) wewenang ofisial merupakan wewenang resmi yang diterima dari wewenang yang berada di atasnya.

Kewenangan pemerintah/kota terdiri atas dua kewenangan yaitu : 1) kewenangan wajib seperti : pendidikan, kesehatan, lingkungan, pekerjaan umum, penataan ruang, perencanaan pembangunan, perumahan, olahraga, penanaman modal, koperasi dan usaha kecil dan menengah, kependudukan dan catatan sipil, tenaga kerja, ketahanan pangan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, keluarga berencana dan keluarga sejahtera, dan perhubungan, komunikasi dan informasi, pertahanan, kesatuan bangsa dan politik dalam negeri, otonomi daerah, pemerintah umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian dan persandian, pemberdayaan masyarakat dan desa, sosial,

²⁷ Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, 2011.

kebudayaan, statistik, kearsipan dan perpustakaan, 2) kewenangan pilihan dari pemerintah/kota seperti: kelautan dan perikanan, pertanian, kehutanan, energi dan sumber daya mineral, pariwisata, industri, perdagangan, dan ketransmigrasian (Pasal 2 ayat 2, Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan).

Jadi ada konsep kewenangan yang harus dilakukan dimana hak untuk melakukan atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Makanya kewenangan biasanya dihubungkan dengan kekuasaan. Dimana penggunaan kewenangan secara bijaksana merupakan factor kritis bagi efektifitas organisasi.

2. Sumber Kewenangan

Hukum bersumber pada kekuasaan yang sah, karena kekuasaan yang sahlah yang menciptakan hukum. Ketentuan – ketentuan yang tidak berdasar atas kekuasaan yang pada dasarnya bukanlah hukum. Di dalam hukum dikenal asas legalitas yang menjadi pilar utamanya dan merupakan salah satu prinsip utama yang dijadikan dasar dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan di setiap negara hukum terutama bagi negara-negara hukum dan konstitusional. Menurut Indroharto bahwa wewenang diperoleh secara atribusi, delegasi, dan mandat, kewenangan atribusi lazimnya digariskan melalui pembagian kekuasaan negara oleh Undang-Undang Dasar, kewenangan delegasi dan mandat adalah kewenangan yang berasal dari pelimpahan.

Pada kewenangan delegasi, harus ditegaskan suatu pelimpahan wewenang kepada organ pemerintah yang lain. Pada mandat tidak terjadi

pelimpahan apapun dalam arti pemberian wewenang, akan tetapi yang diberi mandat bertindak atas nama pemberi mandat. Dalam pemberian mandat, pejabat yang diberi mandat menunjukkan pejabat lain untuk bertindak atas nama mandator (pemberi mandat).

Dalam kaitan dengan konsep atribusi, delegasi, ataupun mandat, J.G. Brouwer dan A.E. Schilder mengatakan:

“With attribution, power is granted to an administrative authority by an independent legislative body. The power is initial (originair), which is to say that is not derived from a previously existing power. The legislative body creates independent and previously non-existent power and assigns them to an authority. Delegation is a transfer of an acquired attribution of power from one administrative authority to another, so that the delegate (the body that the acquired the power) can exercise power in its own name. With mandate, there is not transfer, but the mandate giver (mandans) assigns power to the body (mandataris) to make decision or take action in its name”²⁸.

J.G. Brouwer berpendapat bahwa atribusi merupakan kewenangan yang diberikan kepada suatu organ (institusi) pemerintahan atau lembaga negara oleh suatu badan legislatif yang independen. Kewenangan ini adalah asli, yang tidak diambil dari kewenangan yang ada sebelumnya. Badan legislatif menciptakan kewenangan mandiri dan bukan perluasan kewenangan sebelum dan memberikan kepada organ yang berkompeten.

²⁸J.G.Brouwer dan Schilder, *A Survey of Dutch Administrative Law*, Ars Aequilibrari, Nijmegen, 1998, hal. 16-17.

Delegasi adalah kewenangan yang dialihkan dari kewenangan atribusi dari suatu organ (institusi) pemerintah kepada organ lainnya sehingga delegator (organ yang telah memberi kewenangan) dapat menguji kewenangan tersebut atas namanya, sedangkan pada mandat, tidak terdapat suatu pemindahan kewenangan tetapi pemberi mandat (mandator) memberikan kewenangan kepada organ lain (mandataris) untuk membuat keputusan atau mengambil suatu tindakan atas namanya.

Ada perbedaan mendasar antara kewenangan atribusi dan delegasi. Pada atribusi, kewenangan yang ada siap dilimpahkan, tetapi tidak demikian pada delegasi. Berkaitan dengan asas legalitas, kewenangan tidak dapat didelegasikan secara besar-besaran, tetapi hanya mungkin dibawah kondisi bahwa peraturan hukum menentukan mengenai kemungkinan delegasi tersebut.

Delegasi harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Delegasi harus definitif, artinya delegasi tidak dapat lagi menggunakan sendiri wewenang yang telah dilimpahkan itu.
- b. Delegasi harus berdasarkan ketentuan perundang-undangan, artinya delegasi hanya dimungkinkan jika ada ketentuan yang memungkinkan untuk itu dalam peraturan perundang-undangan.
- c. Delegasi tidak kepada bawahan, artinya dalam hierarki kepegawaian tidak diperkenankan adanya delegasi.

3. Sifat Kewenangan

Pada dasarnya sifat wewenang adalah kekuasaan resmi dan kekuasaan pejabat untuk menyuruh pihak lain supaya bertindak dan taat kepada pihak yang

memiliki wewenang itu. Pelaksanaan kewenangan pemerintah terkait pada peraturan tertulis dan tidak tertulis. Sifat kewenangan secara umum dibagi atas 3 (tiga) macam yaitu yang bersifat terikat, yang bersifat fakultatif (pilihan), dan yang bersifat bebas. Hal tersebut sangat berkaitan dengan kewenangan pembuatan dan penerbitan keputusan-keputusan (*besluiten*) dan ketetapan-ketetapan (*beschikingen*) oleh organ pemerintahan sehingga dikenal adanya keputusan yang bersifat terikat dan bebas.

Ada yang berpendapat seperti yang disampaikan oleh Indroharto, yaitu kewenangan yang bersifat terikat terjadi apabila peraturan dasarnya menentukan kapan dan keadaan yang bagaimana kewenangan tersebut dapat digunakan atau peraturan dasarnya sedikit banyak menentukan tentang isi keputusan yang harus diambil. Pada kewenangan fakultatif apabila dalam hal badan atau pejabat tata usaha negara yang bersangkutan tidak wajib menerapkan kewenangannya atau sedikit banyak masih ada pilihan, sekalipun pilihan itu hanya dapat dilakukan dalam hal-hal tertentu atau keadaan tertentu sebagaimana ditentukan oleh peraturan dasarnya. Dan yang ketiga yaitu kewenangan bebas yakni terjadi apabila peraturan dasarnya memberikan kebebasan kepada badan atau pejabat tata usaha negara untuk menentukan sendiri isi dari keputusan yang akan dikeluarkannya. Philipus M Hadjon membagi kewenangan bebas dalam dua kategori yaitu kebebasan kebijaksanaan dan kebebasan penilaian yang selanjutnya disimpulkan bahwa ada dua jenis kekuasaan bebas yaitu kewenangan untuk memutuskan sendiri dan kewenangan interpretasi terhadap norma-norma tersamar (*verge norm*).

Dengan demikian sifat wewenang pemerintahan antara lain : (express implied, (2) jelas maksud dan tujuannya, (3) terikat pada waktu tertentu, (4) tunduk pada Batasan-batasan hukum tertulis dan tidak tertulis, dan (5) isi wewenang dapat bersifat umum (abstrak) dan konkrit.

4. Batasan Kewenangan

Dalam batasan kewenangan dalam negara hukum dikenal asas legalitas yang menjadi pilar utama dan merupakan salah satu prinsip utama yang dijadikan dasar dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan di setiap negara hukum terutama bagi negara-negara hukum dan sistem kontinental. Philipus M Hadjon mengemukakan bahwa kewenangan diperoleh melalui tiga sumber yaitu atribusi, delegasi, dan mandat. Dimana wewenang atribusi merupakan wewenang yang langsung diberikan atau ditetapkan, tanpa wewenang atribusi, maka tidak ada wewenang delegasi. Kewenangan atribusi lazimnya digariskan melalui pembagian kekuasaan negara oleh Undang-Undang Dasar, kewenangan delegasi dan mandat adalah kewenangan yang berasal dari pelimpahan. Setiap kewenangan dibatasi oleh isi atau materi wilayah dan waktu. Cacat dalam aspek-aspek tersebut dapat menimbulkan cacat kewenangan.

B. Teori Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Beberapa pakar organisasi dan manajemen memberikan Batasan yang berbeda-beda tentang definisi pelayanan publik, Kata dasar “pelayanan” menurut pasalong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok

dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan “Pelayanan Publik” menurut Mahmudi adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan²⁹. Sedangkan Sinambela dalam buku Reformasi Pelayanan Publik” (2014:5) menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara etimologis, pelayanan ialah ”usaha melayani kebutuhan orang lain”³⁰. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah ”segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Negara, 2003). Sejalan dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa ”pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Nampaknya kata “publik” diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda- beda sebagaimana kepentingan

²⁹Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta STIM YKPM, 2010

³⁰Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi* Bumiaksara, Bdg, (2014 : 5)

mereka. Berikut beberapa definisi menurut para ahli Syafie dkk, mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. George Fredrickson, menjelaskan konsep “public” dalam lima perspektif, yaitu : 1). publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu public dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, 2). publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu- individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, 3). publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan public diwakili melalui suara, 4). publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga dianggap sebagai public, dan 5). publik sebagai warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah setiap 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. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai

pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyaikepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Ruang lingkup pelayanan publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undang. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategi lainnya (Pasal 8).

Untuk dapat melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi pelayanan adalah setiap instansi penyelenggaraan negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggaraan dan seluruh bagian organisasi penyelenggara dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud di atas, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Pelaksanaan pelayanan
- 2) Pengelolaan pelayanan,
- 3) Pengelolaan informasi
- 4) Pengawasan internal

- 5) Penyuluhan kepada masyarakat
- 6) Pelayanan konsultasi.

Penyelenggaraan dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagaimana tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat, Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut yaitu:

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan.
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat.
- c. Tanggungjawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara.
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.
- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service/sms*), laman (*website*), Sur-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerjasama

tertentu merupakan kerjasama yang tidak melalui prosedur seperti harus dijelaskan di atas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan.
- 7) Berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya.
- 10) Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- 11) Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau

jabatan.

- 12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai peraturan perundang-undangan.

Asas dan prinsip pelayanan publik

Bentuk dari azas pelayanan public adalah transparasi : bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua yang membutuhkan. Disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi maupun menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi, Partisipatif : mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, Kesamaan Hak : Tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing. Dan efektifitas Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ermalena and Suardita, 2009).

Asas Pelayanan Publik adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Negara, 2003) : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai

berikut: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung Jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Kenyamanan.

Standar Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan tersebut. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Ada beberapa azas pelayanann publik yang perlu diperhatikan yaitu :

- 1) Kepentingan umum,
- 2) Kepastian Hukum (Implementasi UU. No, 25 tahun 2009),
- 3) Kesamaan hak,
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban,
- 5) Keprofesionalan

2. Pola penyelenggara pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

- a. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan

kewenangannya. Misalnya untuk pelayanan pajak akan ditangani unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak, contohnya Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD).

- b. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Misalnya yaitu pengurusan pelayanan paspor oleh kantor imigrasi dan pelayanan pembuatan akte kelahiran oleh Kantor Catatan Sipil.
- c. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:

- 1) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- 2) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Misalnya pelayanan pembuatan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Hakikat dari pelayanan publik yang perlu kita pahami adalah suatu pelayanan yang berarti melayani dalam segala bidang: kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu tugas dan fungsi dari birokrasi pemerintah. Berbagai

karakter pelayanan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan, sebagaimana diutarakan oleh Nisjar adalah sebagai berikut :

- a) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokrasi yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*).
 - i. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.
 - ii. Pemberi pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
 - iii. Memberikan pelayanan senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan³¹

Masyarakat setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi Masyarakat setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka. Sesuai dengan perkembangan pelaksanaan pembangunan, peranan dan fungsi, pemerintah semakin besar. Bukan sekedar penjaga keamanan dan ketertibandalam perkembangannya, lebih luas dan penting lagi, yaitu sebagai unsur sumber inisiatif dalam usaha pembaharuan dan pendorong pembangunan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat.

Peranan pemerintah sebagai pendorong, pengarah, Pembina dan pengendali kegiatan pembangunan. Implikasinya bahwa kedudukan dan peran aparatur pemerintah ialah disamping sebagai unsur penyelenggara pemerintahan

³¹Nisjar, Karhi, *Teori Sistem dan Pendekatan Sistem dalam Bidang Manajemen*, Mandar Maju, Bandung. 2004. Hal. 123.

negara, juga sebagai pengayom masyarakat.

C. Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan. Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan pelayanan Perizinan
3. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak

langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik³².

Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

- a. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);
- b. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- c. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan

³² Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta Bandung, 2019.

proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;

- e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
- f. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.

Selain itu PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearnanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi pelbagai perizinan (licenses, permits, approvals dan clearances) (Sedarmayanti, 2013). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

Tujuan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yaitu 1) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, 2) memperpendek proses pelayanan, 3) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah,

transparan, pasti, dan terjangkau dan 4) mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.. Pemerintah Kabupaten Kota untuk pelayanan pemerintah antar pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Jangka waktu pelayanan PTSP ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya dalam undang-undang atau peraturan pemerintah.³³

D. Teori Masyarakat Yang Sejahtera

1. Pengertian masyarakat yang sejahtera

Kesejahteraan menurut Fahrudin, (2012) adalah sebuah kondisi di mana seseorang dapat memenuhi kebutuhan pokok, baik itu kebutuhan akan makanan, pakaian, tempat tinggal, air minum yang bersih serta kesempatan untuk melanjutkan pendidikan dan memiliki pekerjaan yang memadai yang dapat menunjang kualitas hidupnya sehingga hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan, atau kekhawatiran sehingga hidupnya aman, tentram, baik lahir maupun batin.

Menurut Prabawa (1988) kesejahteraan sering diartikan secara luas yaitu sebagai kemakmuran, kebahagiaan, dan kualitas hidup atau kelompok keluarga dan masyarakat. Keadaan sejahtera dapat ditunjukkan oleh kemampuan mengupayakan sumber daya keluarga untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa yang dianggap penting dalam kehidupan keluarga. Dengan demikian kesejahteraan adalah terpenuhinya seluruh kebutuhan baik barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan keluarga.

³³ Peraturan Presiden Republik Indonesia, *tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, No 97, 2014

Pengertian masyarakat yang kesejahteraan adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, material, maupun spiritual yang diliputi rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman lahir batin yang memungkinkan setiap warga negara untuk mengadakan usaha-usaha pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, rumah tangga serta masyarakat (Rambe, 2011). Menurut Kalle (dalam Bintarto, 1989), kesejahteraan masyarakat dapat diukur dari beberapa aspek kehidupan yaitu: 1) Dengan melihat kualitas hidup dari segi materi, seperti kualitas rumah, bahan pangan, dan sebagainya, 2) Dengan melihat kualitas hidup dari segi fisik, seperti kesehatan tubuh, lingkungan alam, dan sebagainya, 3) dengan melihat kualitas hidup dari segi mental, seperti fasilitas pendidikan, lingkungan budaya, dan sebagainya, 4) Dengan melihat kualitas hidup dari segi spiritual, seperti moral, etika, keserasian penyesuaian dan sebagainya.

Konsep kesejahteraan masyarakat menurut Nasikun (1993) dapat dirumuskan sebagai padanan makna dari konsep martabat manusia yang dapat dilihat dari empat indikator yaitu : 1) Rasa aman (*security*), 2) kesejahteraan (*welfare*), 3) kebebasan (*freedom*), 4) jati diri (*identity*). Indikator tersebut merupakan hal yang digunakan untuk melihat tingkat kesejahteraan masyarakat yang mana terciptanya rasa aman, kesejahteraan, kebebasan dan jati diri seseorang dalam memenuhi kebutuhannya. Indikator kesejahteraan di atas menjelaskan bahwa untuk mengukur kesejahteraan dilihat dari segi materi, segi fisik, segi mental, dan segi spiritual. Dengan demikian bahwa kesejahteraan bukan saja dilihat dari keseluruhan kebutuhan tanpa terganggunya kebutuhan yang lain.

2. Masyarakat yang sejahtera menurut UUD 1945

Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia sendiri telah menjadi harapan dari para *founding father* dari rakyat Indonesia. Konstitusi menjadi basis referensi upaya untuk membangun Indonesia sejahtera yang utuh. Sebagaimana termaktub dalam pembukaan Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial dalam upaya terwujudnya negara yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil, dan makmur.

3. Masyarakat yang sejahtera berdasarkan hukum positivisme

Manusia sebagai makhluk yang mulia diberikan akal sebagai anugerah dari Tuhan untuk berpikir demi memenuhi kebutuhan hidupnya. Soerjono Soekanto mengatakan bahwa, pola-pola berpikir manusia mempengaruhi sikapnya yang merupakan kecenderungan-kecenderungan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu terhadap manusia, benda maupun keadaan-keadaan, seterusnya beliau mengatakan bahwa sikap-sikap manusia kemudian membentuk kaidah-kaidah karena manusia cenderung untuk hidup teratur dan pantas. Dengan adanya pengetahuan yang dimiliki manusia tidak begitu saja merasa puas dan terus-menerus mempertanyakan segala sesuatu yang terjadi di alam ini dan untuk menemukan jawaban atau kebenaran dari pertanyaan yang diajukan, manusia kemudian mengumpulkan dan atau mengamati fakta-fakta dalam pengalaman kehidupannya yang dapat dijadikan sebagai jawaban.

Perkembangan masyarakat dengan sangat cepat, sehingga untuk mengimbangi perkembangannya tersebut hukum harus selalu mengikuti perkembangan masyarakat. Hukum yang ada harus bisa menjadi pedoman dan solusi terhadap semua permasalahan yang terjadi pada saat tersebut. Sedangkan pada aliran positivisme hukum terkungkung dalam sebuah prosedur yang rumit, sehingga untuk melakukan sebuah pembaharuan hukum selalu tertinggal oleh perkembangan masyarakat. Al hasil hukum yang ada tidak mampu untuk menjawab tantangan-tantangan zaman.

Untuk menuju Indonesia masyarakat yang sejahtera dibutuhkan pembangunan sistem politik yang kuat. Demokrasi dengan demikian mesti kompatibel yang meletakkan kedaulatan berada di tangan rakyat. Sistem presidensial memang mengharuskan adanya sifat pemerintahan yang powerfull (kuat) dan tidak diberikan oleh parlemen. Dengan sistem politik yang kuat diharapkan pemerintahan berjalan efektif dalam menjalankan kebijakan-kebijakan.

Indonesia sejahtera juga dapat terealisasi dengan mewujudkan konsep manajemen pemerintah yang modern melalui pelaksanaan prinsip-prinsip good governance seperti efisiensi, efektif, akuntabel, dan transparan. Dan pembangunan untuk menuju kesejahteraan masyarakat semestinya harus bermuara pada sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat, khususnya untuk rakyat Indonesia.

Menurut Silvia dan Sumarto (2014) ketimpangan serta kesenjangan yang terjadi di Indonesia disebabkan oleh sumber daya manusia, perubahan geografi, pengangguran, dan migrasi sehingga kesejahteraan masyarakat menjadi tidak

merata. Meningkatnya kegiatan investasi atau penanaman modal dalam negeri atau asing di suatu daerah diharapkan akan berdampak terhadap kesejahteraan masyarakat, di mana dengan adanya kegiatan investasi tersebut dapat menyerap banyak tenaga kerja dan mengurangi angka pengangguran, sehingga masyarakat memiliki pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sumanto (dalam Royan, dkk, 2015) menyatakan bahwa masyarakat yang sebelumnya menjadi pengangguran, akan mendapatkan pekerjaan dan pendapatan dengan adanya kegiatan investasi. Seiring dengan meningkatnya pendapatan, daya beli masyarakat yang merupakan bagian dari komponen indeks pembangunan manusia (IPM) juga akan meningkat.

Sumber daya manusia yang efektif adalah prasyarat bagi tercapainya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Sulistyowati, 2011). Kesejahteraan masyarakat dan kesempatan kerja memiliki keterkaitan, di mana kesempatan kerja digambarkan oleh jumlah penduduk yang bekerja, serta menggambarkan peran masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan yaitu kesejahteraan masyarakat. Wihardjo (2014) menyatakan ada hubungan positif antara investasi atau penanaman modal asing dengan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Penelitian lain oleh Suciati, dkk (2015) menyatakan bahwa investasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat di Kabupaten/Kota Provinsi Bali pada tahun 2007-2012. Investasi yang dilakukan pemerintah melalui belanja langsung telah dapat meningkatkan kegiatan ekonomi yang dapat menyerap tenaga kerja sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Terciptanya kesempatan kerja atau lapangan pekerjaan yang luas, diharapkan akan mampu menyerap tenaga kerja, sehingga penduduk yang bekerja memperoleh pendapatan, di mana pendapatan merupakan unsur yang terdapat pada masyarakat yang sejahtera yang ditunjukkan melalui Indeks Pembangunan manusia (IPM), *United nations development Programe* (UNDP) mulai tahun 1990 telah menyusun suatu indikator kesejahteraan manusia yang dapat menunjukkan kemajuan manusia berdasarkan faktor-faktor, seperti rata-rata usiaharapan hidup, rata-rata lama sekolah, angka melek huruf, dan kesejahteraan secara keseluruhan. Adapun metode perhitungan Indeks pembangunan manusia yang terdiri dari tiga komponen yaitu lamanya hidup diukur dengan harapan hidup saat lahir, tingkat pendidikan diukur dengan kombinasi antar angka melek huruf pada penduduk dewasa, dan rata-rata lama sekolah, dan tingkat kehidupan yang layak diukur dengan pengeluaran perkapita yang telah disesuaikan (Susanto dan Rachmawati, 2013).

Menurut hasil penelitian, Suciati, dkk (2012) kesejahteraan merupakan tujuan utama dari pelaksanaan pembangunan ekonomi, merupakan kondisi di mana masyarakat dalam kehidupan yang baik (ideal), terpenuhi kebutuhan materi untuk hidup, kebutuhan sosial, serta terjamin dari segi keamanan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabir (2015) pada Sulawesi Selatan mengenai penyerapan tenaga kerja terhadap kesejahteraan masyarakat, menemukan bahwa penyerapan tenaga kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan hakekat pembangunan nasional. Tingkat kesejahteraan masyarakat ini mencerminkan kualitas hidup dari sebuah keluarga. Keluarga dengan tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi berarti memiliki kualitas hidup yang lebih baik, sehingga pada akhirnya keluarga tersebut mampu untuk menciptakan kondisi yang lebih baik untuk bisa meningkatkan kesejahteraan mereka.

Menurut Kusnadi (2002) kesulitan untuk meningkatkan kesejahteraan nelayan tradisional dipengaruhi oleh sejumlah faktor internal dan eksternal. Faktor internal yakni 1) keterbatasan kualitas sumber daya manusia, 2) keterbatasan kemampuan modal usaha dan teknologi penangkapan, 3) hubungan kerja dalam organisasi penangkapan yang seringkali kurang menguntungkan buruh, 4) kesulitan melakukan deversifikasi usaha penangkapan, 5) ketergantungan yang sangat tinggi terhadap okupasi melaut, 6) gaya hidup yang dipandang boros, sehingga kurang berorientasi ke masa depan. Sedangkan faktor eksternal yaitu 1) kebijakan pembangunan perikanan yang lebih berorientasi kepada produktifitas untuk menunjang pertumbuhan ekonomi nasional dan parsial, 2) sistem hasil pemasaran hasil perikanan yang lebih menguntungkan pedagang perantara, 3) kerusakan akan ekosistem.

Untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat nelayan yang ada di Indonesia diperlukan indikator yang dapat memberikan gambaran secara jelas dan tepat. Indikator dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek sosial maupun ekonomi, karena kesejahteraan dapat dilihat dari kedua aspek tersebut. Masalah kesejahteraan selalu berhubungan dengan konsep kebutuhan, masyarakat

nelayan/rumah tangga nelayan akan memenuhi kebutuhannya sampai terpenuhi maka barulah mereka sejahtera.

Tingkat kesejahteraan dipengaruhi langsung oleh pendapatan. Adanya perbedaan pendapatan dipengaruhi oleh jumlah tanggungan keluarga, tingkat pengeluaran untuk tanggungan keluarga yang besar dan tidak sama dengan tingkat pengeluaran tanggungan keluarga kecil. Pendapatan adalah sejumlah uang yang diterima oleh kepala rumah tangga dalam jangka waktu selama satu bulan untuk digunakan keluarga dalam memenuhi kesejahteraan seseorang yaitu dengan melihat pendapatan perkapita per bulan dari satu keluarga

BAB III
KEWENANGAN PEMERINTAH DALAM PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DAN BENTUK PELAYANAN KOTA YANG IDIAL
DIKOTA BEKASI

A. Konsep Otonomi Daerah

Bentuk kewenangan yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota telah tertuang dalam Undang-undang yang berlaku di Indonesia Dalam pembagian struktur Pemerintah Daerah terdapat dua susunsn, yaitu Pemerintah Propinsi dan juga Pemerintah Kabupaten/Kota.

Bentuk dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) yang ada di Kota Bekasi merupaka bentuk kewengan pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan, Badan Peleyanan Perizinan Terpadu (BPPT) ini di Kota Bekasi dibentuk pada tanggal 25 Juli 2008, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 9 Tahun 2008, Peraturan Daerah tersebut merupakan peningkatan dari dasar hukum sebelumnya yaitu Keputusan Walikaota Bekasi Nomor 74 Tahun 2004 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bekasi.

Pemerintah kabupaten/kota adalah pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi. Daerah Otonom yang selanjutnya adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan

masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat di Daerah dan wilayah kerja gubernur dan kabupaten/kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum di Daerah.. Daerah kabupaten/kota yang akan menjadi persyaratan dasar kapasitas Daerah sebagaimana dimaksud pada pasal 34 ayat (1) huruf b adalah kemampuan Daerah untuk berkembang dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang BPPT Kota Bekasi tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan beberapa peraturan teknis, yaitu :

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Disegn Reformasi Birokrasi 2010 -2025.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Peraturan Walikota Bekasi Nomor : 85 Tahun 2008 tentang Grand Design kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu dalam bentuk BPPT;
4. Peraturan Wali9kota Bekasi Nomor 60 Tahun 2009 tentang Perubahan Peraturan Walikota Bekasi Nomor : 76 Tahun 2008 tentang tugas, fungsi dan tata kerja serta rincian tugas jabatan pada BPPT Kota Bekasi;
5. Keputusan Walimkota Bekasi Nomor : 060/Kep.287A-Org/VIII/2008, tentang Komitmen Kepala daerah dan Kepala Satuan kerja Perangkat daerah dalam rangka mensukseskan pelayanan terpadu satu pintu melalui BPPT Kota Bekasi;

6. UU No. 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
7. UU NO. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu satu pintu di Bidang Penanaman Modal;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahu 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu pintu.

Dengan memperhatikan beberapa peraturan tersebut diatas, dan kaitannya dengan pembvenyukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tersebut, maka dengan sesungguhnya mencerminkan Pemerintah Kota Bekasi sudah sangat berkomitmen yang tinggi untuk membangun system pelayanan public yang benar-benar berkualitas, melalui pembentukan Badan Pelayanan Terpadu tersebut.

Dilihat dari Peraturan Walikota Bekasi Nomor 85 Tahun 2008 tentang Grand Design kebijakan Pengembangan dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam bentuk Badan pelayanan Perizinana Terpadu (BPPT), sudah sangat lengkap diatur berbagai aspek yang mendukung perbaikan pelayanan.

Dalam susunan Pemerintah Kabupaten/Kota terdapat beberapa unsur. Pada Pemerintahan Kabupaten dikepalai oleh seorang Bupati dan Wakil Bupati beserta jajarannya. Sedangkan pada Pemerintah Kota dikepalai oleh seorang Wali kota dan Wakil Wali kota. Untuk tingkatannya sendiri. Pemerintah Kabupaten dengan pemerintah Kota memiliki kedudukan yang sama, yaitu di bawah Propinsi dan di atas Kecamatan.

Kewenangan yang dipegang oleh Pemerintah Kabupaten/Kota telah

tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Ayat (1) yang meliputi:

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- b. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum;
- e. Penangan bidang kesehatan;
- f. Penyelenggaraan pendidikan;
- g. Penanggulangan masalah social;
- h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan;
- i. Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah.
- j. Pengendalian lingkungan hidup;
- k. Pelayanan pertanahan;
- l. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;
- m. Pelayanan administrasi ymym pemerintahan;
- n. Pelayanan administrasi penanaman modal;
- o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan
- p. Urusan wajib yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan,

Dengan adanya perkembangan tentang kewenangan daerah kabupaten/kota tersebut, dimana sebelumnya ditetapkan dalam pasal 11 Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yaitu :

- 1) Kewenangan daerah kabupaten/kota mencakup semua kewenangan pemerintah, selain kewenangan yang dikecualikan dalam Pasal 7 dan yang diatur dalam pasal 9.

- 2) Bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah kabupaten/kota, meliputi: pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan, dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri, dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertahanan, koperasi, dan tenaga kerja. Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 dilaksanakan oleh peraturan pemerintah no. 25 tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan provinsi sebagai daerah otonomi.

Berlakunya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur melakukan inovasi dalam pemberian bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Konsep kewenangan diawali dari ciri khas suatu negara yaitu adanya kekuasaan yang memiliki kewenangan. Miriam Budiardjo dalam bukunya mengemukakan bahwa kekuasaan biasanya berbentuk hubungan dalam arti bahwa ada satu pihak yang memerintah dan pihak lain yang diperintah (the rule and the ruled). Selain itu, Miriam Budiardjo mengemukakan bahwa kekuasaan merupakan inti dari penyelenggaraan Negara agar Negara dalam keadaan bergerak (de staat in beweging) sehingga Negara itu dapat berkiprah, bekerja, berkapasitas, berprestasi, dan berkinerja melayani warganya. Oleh karena itu Negara harus diberi kekuasaan. Kekuasaan menurut Miriam Budiardjo adalah kemampuan seseorang

atau sekelompok orang manusia untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang atau kelompok lain sedemikian rupa sehingga tingkah laku itu sesuai dengan keinginan dan tujuan dari orang atau Negara.

Istilah daerah otonom kerap sulit dibedakan dengan otonomi daerah. Otonomi daerah berdasarkan Pasal 1 angka 6 UU 23/2014 adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian, perbedaan otonomi daerah dan daerah otonom sebenarnya cukup jelas. Istilah daerah otonom digunakan untuk menyebutkan suatu daerah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahannya. Sedangkan otonomi daerah lebih berkaitan dengan wewenang daerah tersebut.

Kewenangan Daerah Otonom

Bentuk wewenang daerah otonom dalam mengatur daerahnya didasarkan pada undang-undang. Yang menjadi ranah daerah otonom adalah urusan konkuren. Pasal 9 ayat (3) UU 23/2014 menerangkan bahwa urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan provinsi serta kabupaten/kota.

Kemudian, Pasal 9 ayat (4) UU 23/2014 menyatakan bahwa urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.

Sebagaimana diterangkan Pasal 13 ayat (1) UU 23/2014, pembagian urusan pemerintahan konkuren antara pusat, provinsi, dan kabupaten/kota didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional. Pasal 13 ayat (3) dan (4) UU 23/2014 membagi kewenangan daerah provinsi dan kabupaten/kota atas urusan pemerintahan berdasarkan lokasi, penggunaan, manfaat atau dampak negatifnya, dan penggunaan sumber daya secara efisien. Tidak hanya urusan pemerintahan, Pasal 17 UU 23/2014 menambahkan bahwa kewenangan daerah otonom juga meliputi pembentukan ketetapan kebijakan daerah untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, seperti Perda, Perkada, dan keputusan kepala daerah.

Syarat Pembentukan Daerah Otonom

Pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau pemekaran dan penggabungan daerah. Syaratnya berbeda-beda, diklasifikasikan berdasarkan mekanisme pembentukannya.

Pemekaran Daerah

Pemekaran daerah dapat berupa pemecahan daerah provinsi atau kabupaten/kota menjadi dua atau beberapa daerah baru; dan penggabungan bagian daerah dari daerah yang bersanding dalam satu provinsi menjadi satu daerah baru.

Pemekaran daerah dilakukan melalui tahapan daerah persiapan provinsi atau daerah persiapan kabupaten/kota. Terkait daerah persiapan ini, ada dua syarat yang wajib dipenuhi, yakni persyaratan dasar dan persyaratan administratif.

Persyaratan dasar meliputi persyaratan dasar kewilayahan dan persyaratan

dasar kapasitas daerah. Persyaratan dasar kewilayahan yang dimaksud, meliputi luas wilayah minimal, jumlah penduduk minimal, batas wilayah, cakupan wilayah, dan batas usia minimal provinsi, kabupaten/kota, dan kecamatan.

Kemudian, persyaratan kapasitas daerah adalah kemampuan daerah untuk berkembang dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Persyaratan ini meliputi parameter geografi; demografi; keamanan; sosial politik, adat, dan tradisi; potensi ekonomi; keuangan daerah; dan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan.

Sementara itu, persyaratan administratif terbagi atas daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Untuk daerah provinsi, persyaratannya meliputi persetujuan bersama DPRD kabupaten/kota dengan bupati/wali kota yang akan menjadi Cakupan Wilayah Daerah Persiapan Provinsi; dan persetujuan bersama DPRD provinsi induk dengan gubernur daerah provinsi induk.

Untuk daerah kabupaten/kota, persyaratannya meliputi keputusan musyawarah desa, persetujuan bersama DPRD kabupaten/kota induk dengan bupati/wali kota daerah induk, dan persetujuan bersama DPRD provinsi dengan gubernur dari provinsi yang mencakupi daerah persiapan yang akan dibentuk.

Penggabungan Daerah :

Penggabungan daerah dapat berupa penggabungan dua daerah kabupaten/kota atau lebih dalam satu provinsi menjadi daerah kabupaten/kota yang baru; dan penggabungan dua provinsi atau lebih menjadi provinsi baru. Penggabungan daerah dilakukan berdasarkan kesepakatan daerah yang bersangkutan atau hasil evaluasi pemerintah pusat.

Tujuan Otonomi Daerah :

1. Meningkatkan pelayanan umum
2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat
3. Meningkatkan daya saing daerah

Prinsip Otonomi Daerah :

1. Prinsip kesatuan
2. Prinsip nyata
3. Prinsip penyebaran
4. Prinsip bertanggungjawab
5. Prinsip pemberdayaan

B. Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Fungsi Desentralisasi menurut UU 23 Tahun 2014

Kewenangan Pemerintah Daerah dilaksanakan secara luas, utuh, dan bulat yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi pada semua aspek pemerintahan. Berdasarkan ketentuan Pasal 9 UU No.23 Tahun 2014, urusan pemerintahan terbagi atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.

Secara umum, desentralisasi dapat diartikan sebagai penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintahan, kepada daerah otonom untuk mengatur urusan pemerintahan dalam sistem negara kesatuan.

Adapun berdasarkan UU No.23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, desentralisasi didefinisikan sebagai penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat, kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi.

Setiap daerah tentunya memiliki permasalahan yang tidak sama berbeda-beda. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan daerah diperlukan sistem sesuai dengan permasalahannya masing-masing. Gambaran tersebutlah yang melahirkan otonomi daerah.

Secara umum, desentralisasi dapat diartikan sebagai penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintahan, kepada daerah otonom untuk mengatur urusan pemerintahan dalam sistem negara kesatuan.

Fungsi sistem desentralisasi adalah untuk meringankan beban pekerjaan yang ada di pemerintah pusat, sehingga pekerjaan dapat dialihkan kepada pemerintah daerah. Supaya dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan, tidak terjadi penumpukan kekuasaan pada salah satu pihak saja.

Tujuan desentralisasi adalah agar terwujudnya suatu pemerintahan yang demokratis, melalui pelayanan masyarakat yang efektif, efisien dan ekonomis. Pemerintah pusat memang mempunyai wewenang untuk menyerahkan sebagian dari kekuasaannya kepada pemerintah daerah, namun, tanggung jawab akhir penyelenggaraan pemerintahan daerah tetap berada di tangan pemerintah pusat sebagai pemegang kekuasaan.

Negara kesatuan mempunyai dua bentuk, yakni negara kesatuan yang menggunakan sistem sentralisasi, dan sistem desentralisasi. Negara kesatuan dengan sistem sentralisasi, bisa kita lihat apabila seluruh urusan negaranya langsung dikendalikan dan diatur oleh pemerintah pusat, yang diikuti wilayah daerah. Sementara itu, negara kesatuan dengan desentralisasi adalah pemerintahnya memberikan kewenangan kepada daerah, untuk mengatur suatu

rumah tangganya sendiri atau daerah otonom.

Penerapan desentralisasi dalam negara kesatuan menandakan bahwa kedudukan pemerintah pusat adalah tetap, yakni sebagai pemegang kekuasaan tertinggi. Hal ditandai dengan daerah yang juga ikut bertanggung jawab, terhadap pemerintah pusat dalam pelaksanaan otonomi daerah.

Karakteristik Negara Kesatuan Republik Indonesia atas Pembagian Daerahnya

Indonesia adalah negara kesatuan, atau dikenal dengan sebutan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang ditegaskan dalam UUD 1945 Pasal 1 ayat (1). Indonesia menganut asas desentralisasi, dengan sistem otonomi daerah. Pemberian otonomi daerah di Indonesia sendiri, dilaksanakan atas dasar prinsip negara kesatuan. Pemilihan bentuk negara kesatuan tersebut, sangatlah sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh bangsa Indonesia sendiri, karena Indonesia mempunyai beragam kekayaan yang bisa dilihat dari suku bangsa, agama, dan budayanya. NKRI terbagi menjadi daerah provinsi, dimana daerah provinsi tersebut terdiri atas daerah kabupaten dan kota. Daerah kabupaten/kota terbagi lagi atas kecamatan yang terdiri dari kelurahan atau desa. Daerah provinsi dan kabupaten/kota adalah termasuk wilayah yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah.

Pemerintah daerah ditugaskan dan diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya, berdasarkan aspirasi dan kepentingan masyarakatnya. Sesuai dalam UU No. 23 tahun 2014, pelaksanaan otonomi daerah harus didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, eksternalitas, dan kepentingan strategis nasional.

Urusan pemerintahan konkuren diserahkan ke daerah, sehingga menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah. Urusan pemerintahan umum merupakan urusan pemerintahan, yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan/ Asas otonomi daerah terdiri atas asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, dan asas tugas pembantuan.

1. Asas desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom.
2. Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan pemerintahan pemerintah pusat kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, atau kepada gubernur dan bupati/walikota untuk urusan pemerintahan umum.
3. Asas tugas pembantuan adalah penugasan yang diberikan pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk sebagian urusan pemerintahan, dari pemerintah daerah provinsi, kepada kabupaten/kota yang menjadi kewenangan daerah provinsi.

Hubungan-hubungan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah memiliki empat dimensi penting untuk dicermati, yaitu meliputi hubungan kewenangan, kelembagaan, keuangan, dan pengawasan. Pertama, pembagian kewenangan untuk menyelenggarakan urusan-urusan pemerintahan tersebut akan sangat mempengaruhi sejauhmana Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah memiliki wewenang untuk menyelenggarakan urusan-urusan Pemerintahan, karena wilayah kekuasaan Pemerintah Pusat meliputi Pemerintah Daerah, maka dalam hal ini yang menjadi obyek yang diurus adalah sama, namun

kewenangannya yang berbeda. Kedua, pembagian kewenangan ini membawa implikasi kepada hubungan keuangan, yang diatur dalam UU No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Ketiga, implikasi terhadap hubungan kelembagaan antara Pusat dan Daerah mengharuskan kehati-hatian mengenai besaran kelembagaan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menjadi urusan masing-masing. Keempat, hubungan pengawasan merupakan konsekuensi yang muncul dari pemberian kewenangan, agar terjaga keutuhan negara.

C. Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Fungsi Dekonsentrasi menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

Beberapa contoh penerapan asas dekonsentrasi, antara lain;

Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum. Bentuk kewenangan yang dilimpahkan tersebut hanya terbatas pada wewenang administratif saja, sedangkan wewenang politik masih tetap berada pada pemerintah pusat. Dengan kata lain, dekonsentrasi adalah perpaduan antara Sentralisasi dengan Desentralisasi.

Dasar hukum yang mengatur dekonsentrasi tercantum dalam PERMEN Republik Indonesia No. 39 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Dekonsentrasi. Pada peraturan tersebut dijelaskan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan

pelaksanaan dekonsentrasi.

1. Pelayanan pajak di setiap daerah
2. Penyelenggaraan dinas perhubungan
3. Penyerahan wewenang dalam pelaksanaan kegiatan penting di daerah.

1. Tujuan Dekonsentrasi

Dalam pelaksanaan sistem dekonsentrasi tentu ada beberapa tujuan yang ingin dicapai. Sesuai dengan pengertian dekonsentrasi, adapun beberapa tujuan dekonsentrasi adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pemerintahan, Penyelenggaraan pemerintahan tentunya membutuhkan tingkan efisiensi dan efektivitas yang baik. Dengan melimpahkan wewenang tertentu dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah, maka proses penyelenggaraan pemerintahan akan menjadi lebih baik.
- b. Pengelolaan Pembangunan dan Pelayanan Umum, Pembangunan dan pelayanan kepentingan umum merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di suatu negara. Oleh karena itu, pemerintah daerah yang diberikan wewenang untuk bidang administratif akan lebih mudah melaksanakan pengelolaan dan pelayanan kepentingan publik.
- c. Menjaga Komunikasi Sosial dan Budaya, Indonesia terdiri dari berbagai suku bangsa dengan karakteristik yang berbeda-beda. Dengan adanya penyerahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah maka

proses komunikasi sosial kemasyarakatan dan sosial budaya dalam sistem administrasi negara akan dapat dilakukan dengan baik.

- d. Menjaga Keharmonisan Pembangunan Nasional, Pembangunan di setiap daerah dapat terlaksana dengan baik bila terjalin keharmonisan dan keselarasan dengan pembangunan nasional yang dilakukan oleh pemerintah pusat. Dengan begitu, pemerataan pembangunan di setiap daerah akan terlaksana secara berkesinambungan.
- f. Menjaga Keutuhan NKRI, Pembangunan ekonomi dan infrastruktur yang merata di setiap daerah merupakan salah satu bentuk keadilan sosial yang harus dilaksanakan pemerintah pusat. Dengan begitu, maka tidak ada lagi kesenjangan sosial antar daerah yang pada akhirnya menjaga keutuhan Negara Kesatuan Indonesia.

2. Ciri-Ciri Dekonsentrasi

Ada beberapa ciri khusus yang terdapat pada sistem dekonsentrasi. Adapun ciri-ciri dekonsentrasi adalah sebagai berikut:

- a. Merupakan suatu penyerahan kewenangan.
Pelimpahan wewenang dilakukan secara vertikal, misalnya dari Presiden kepada Gubernur.
- b. Pihak yang dilimpahkan wewenang berstatus mewakili yang memiliki wewenang sehingga ia tidak memegang tanggungjawab sendiri.

3. Kelebihan dan Kekurangan Dekonsentrasi

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan asas

dekonsentrasi. Mengacu pada pengertian dekonsentrasi di atas, berikut ini adalah kelebihan dan kekurangannya:

1. Kelebihan Asas Dekonsentrasi

- a. Secara politis, dekonsentrasi dapat meminimalisir keluhan di daerah terhadap kebijakan pemerintah pusat.
- b. Dekonsentrasi akan memungkinkan pemerintah daerah berkomunikasi dengan pemerintah pusat dalam hal perencanaan dan pelaksanaan pembangunan di bidang ekonomi.
- c. Memungkinkan terjadinya hubungan langsung antara pemerintah dengan rakyat.
- d. Dekonsentrasi dapat membantu mengamankan pelaksanaan kebijakan nasional di bidang ekonomi, administrasi, dan politik.
- e. Dekonsentrasi merupakan alat yang efektif untuk menjaga persatuan dan kesatuan nasional.

2. Kekurangan Asas Dekonsentrasi

- a. Struktur pemerintahan yang kompleks membuat koordinasi menjadi lebih sulit.
- b. Kesenjangan dan keseimbangan antara semua kepentingan daerah cenderung lebih mudah terganggu
- c. Menimbulkan fanatisme pada setiap daerah.
- d. Proses pengambilan keputusan menjadi lebih lama.
- e. Membutuhkan biaya yang lebih besar.

D. Pelayanan Satu pintu di beberapa Pemerintahan Kabupaten Kota

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Salah satu tujuan adanya PTSP adalah memperpendek proses pelayanan, namun karena ego sektoral akhirnya menyebabkan PTSP hanyalah sebuah bangunan tempat mengambil berkas izin, karena dalam pengurusannya diharuskan kepada dinas-dinas teknis lainnya.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat.

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan terpadu satu atap" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan.

Semenjak bermulanya Otonomi daerah, belum tercapai konsensus mengenai model pelaksanaan otonomi daerah yang efisien dan tepat sasaran. Hal ini nampak jelas dari keputusan pemerintah untuk merevisi UU No.22 tahun 1999 dan UU no. 25 tahun 1999 dengan membuat UU no.22 tahun 2004 dan UU No.33 tahun 2004 karena dianggap mengancam harmonisasi pelaksanaan kebijakan. Namun demikian, tetap saja masih terdapat banyak pemikiran dan

penafsiran pakar ekonomi publik dan pemerintah daerah yang belum terakomodasi. Dalam bidang investasi, pelaksanaan otonomi daerah mengakibatkan timbulnya permasalahan-permasalahan yang mengakibatkan investor asing enggan menanamkan modalnya di Indonesia sebagaimana telah diuraikan di atas. Pelaksanaan otonomi yang terkesean setengah matang menciptakan ketidakpastian biaya dan lamanya waktu berurusan dengan perizinan dan birokrasi bahkan kebijakan otonomi daerah sejak tahun 2001 secara tidak langsung telah memperburuk iklim investasi di Indonesia.

Sebenarnya pemerintah telah mengeluarkan beberapa kebijakan untuk mengatasi masalah panjangnya jalur birokrasi investasi ini. Pada tanggal 12 April tahun 2004, Presiden Megawati Soekarno Putri mengeluarkan Keppres Nomor 29 tahun 2004 mengenai penyelenggaraan penanaman modal (PMDN/PMA) melalui sistem pelayanan satu atap (*one roof service*). Konsekuensinya dari keppres ini, penyelenggaraan penanaman modal khususnya yang berkaitan dengan pelayanan persetujuan, perizinan dan fasilitas penanaman modal dalam rangka PMA dan PMDN dilakukan oleh BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal). Hal ini berarti Gubernur/Bupati/Walikota sesuai dengan kewenangannya dapat melimpahkan kewenangan pelayanan persetujuan, perizinan dan fasilitas penanaman modal sebagaimana dimaksud dalam kepada BKPM melalui sistem pelayanan satu atap. Belum tiga tahun peraturan ini berjalan, pemerintah kembali mengeluarkan keputusan baru.

Pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang dapat menciptakan kehidupan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Salah satu ciri-ciri

pemerintahan yang baik terdapat 5 (lima) asas yaitu: 1) Asas kepastian hukum/legal security, sebab dengan kebijakan pemerintah yang baik tapi kalau ada kasus yang salah akan menyebabkan pemerintahan yang salah. 2) Asas keseimbangan/proporsional, maksudnya untuk mengatur sesuatu perlu adanya keseimbangan hak-hak dan kewajiban, 3) Asas kesamaan mengambil keputusan/equality, maksudnya asas ini untuk masalah yang sama, kasus yang sama di daerah yang berbeda, 4) Asas kecermatan/carefulness, maksudnya jeli melihat kekurangan yang mungkin menimbulkan risiko, 5) Motivasi/motivation, maksudnya memotivasi untuk mengambil keputusan itu harus benar-benar jelas dan cukup, tidak mencampur aduk kewenangan (non cansure of competent), artinya jika tidak berwenang membuat suatu aturan jangan membuatnya.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan pada era reformasi pemerintah di daerah melalui UU. 22 tahun 1999, dimana Undang-Undang ini banyak kelemahannya, karena masih mengatur mekanisme pemilihan kepala daerah melalui Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Dengan hal yang seperti ini dipandang tidak sesuai dengan tuntutan reformasi yang menghendaki terjadinya demokratisasi dalam pemilihan kepala daerah dengan demokrasi langsung tanpa melalui perwakilan atau DPRD.

Maka untuk memenuhi tuntutan dan menjawab berbagai persoalan tersebut, dityetapkannyalah UU. 32 Tahun 2004 yang telah mengakomodir tuntutan peningkatan demokratisasi yang terjadi ditingkat local, peningkatan pelayanan public di daerah, dan peningkatan kesejahteraan rakyat melalui kebijakan otonomi daerah, setelah itu berganti lagi dengan UU Nomo 23 Tahun

2014 yang menerangkan bahwa urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan pemerintah provinsi serta kabupaten/kota. Sebagaimana Undang-undang ini tampak memperjelas hak dan kewenangan pemerintah daerah yang memperjelas dalam Pasal 13 ayat (1) UU 23 Tahun 2014 tersebut menerangkan bahwa pembagian urusan pemerintah konkuren antara pusat, provinsi, dan kabupaten/kota didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi dan ekstranalitas, serta kepentingan strategis nasional.

Dari berbagai model pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah akan menunjukkan bentuk kualitas pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bisa memberikan kepuasan masyarakat akan meningkat.

Para ahli telah mengemukakan berbagai definisi dari pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah totalitas atau karakteristik produk (barang dan jasa) yang dapat memuaskan pelanggan atau public terhadap persyaratan atau kebutuhan yang dispesifikasikan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberi manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai

segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryono, Agus, 2001).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan publik meliputi: 1) pelayanan barang publik, 2) pelayanan jasa publik, 3. Pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi, dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata,

dan sektor strategis lainnya.

Menurut Kepmenpan N0. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun asas pelayanan publik antara lain menyangkut transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dari pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut dalam kontek pemerintah daerah, pelayanan publik dapat dimengerti sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerimapelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu pemerintah daerah , unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang aatau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, di mana pelaksanaannya dilakukan oleh lembaga atau instansi yang ditugaskan dalam pelayanan tersebut. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu pelayanan perizinan sebagai salah satu

bentuk pelayanan publik dalam bidang perizinan diharapkan mampu memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, instansi yang bertugas dalam mengurus perizinan, khususnya di kota Bekasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan terpadu satu pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (Perpres, RI NO. 97, Pasal 1, 2014). Penyelenggaraan PTSP adalah pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan pengusahaan kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas dan administrator kawasan ekonomi khusus (Perpres, RI No. 97, Pasal 2, 2014).

Badan pelayanan perizinan terpadu Kota Bekasi memegang peranan penting dalam menunjang kemajuan pembangunan daerah khususnya di Kota Bekasi. Dalam struktur organisasi badan pelayanan perizinan terpadu Kota Bekasi terbagi atas beberapa bidang yang mempunyai tugas masing-masing. Salah satu bidang tersebut adalah seksi perizinan. Dalam seksi perizinan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan pemberian pelayanan administratif terhadap permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat.

Pembentukan PTSP ini juga merupakan salah satu bentuk dan keinginan dari pemerintah Kota Bekasi menuju Good Governance. Good Governance di Indonesia sendiri mulai benar-benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang di mana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem

pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga Good Governance merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Akan tetapi, jika dilihat dari perkembangan Reformasi yang sudah berjalan hampir 20 tahun ini, penerapan Good Governance di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita Reformasi sebelumnya. Masih banyak ditemukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama Good Governance.

Otonomi daerah sebagai dasar dari pemerintah daerah untuk mengelola administratif serta keuangan secara mandiri oleh masing-masing pemda diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat di mana hal ini sejalan dengan tujuan dari terwujudnya Good Governance. Pelayanan perizinan sebagai salah satu bentuk dari pelayanan publik juga sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Kelompok pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan. Dokumen-dokumen antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte pernikahan, akte Kelahiran, Akte kematian, Buku pemilik kendaraan bermotor (BPKP), surat Ijin mengemudi (SIM), surat tanda nomor kendaraan

bermotor (STNK), ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Adapun asas-asas pelayanan publik yaitu:

- 2) Kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- 3) Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 4) Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan ekonomi.
- 5) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 6) Keprofesionalitas yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 7) Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memberikan aspirasi, kebutuhan dan

harapan masyarakat.

- 8) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 9) Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 10) Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 11) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 12) Ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 2) Dasar hukum yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 4) Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 5) Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- 6) Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 7) Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 8) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 9) Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 10) Pengawasan internal yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 11) Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 12) Jumlah pelaksana yaitu tersediannya pelaksanan sesuai dengan beban kerja.
- 13) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.
- 14) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan

keragu-raguan.

- 15) Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional tersebut dikelola oleh menteri dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Profil penyelenggara yaitu profil penyelenggara meliputi nama, penanggungjawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).
- b. Profil pelaksana yaitu profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggungjawab, pelaksanaan, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).
- c. Standar pelayanan yaitu standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.
- d. Maklumat pelayanan.
- e. Pengelolaan pengaduan yaitu merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.
- f. Penilaian kinerja yaitu merupakan hasil pelaksanaan penilaian

penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggungjawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, DPR Kabupaten/kota dan berdasarkan peraturan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan
3. Pengawasan oleh DPR, DPRD provinsi, DPRD kabupaten/kota.

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan

menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, DPR, DPRD provinsi, dan DPRD Kabupaten/kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan (Pasal 36).

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila (Pasal 40) yaitu:

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan, dan
- b. Pelaksanaan yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau DPR, DPRD provinsi, DPRD Kabupaten/Kota. Pengaduan seperti ini dimaksudkan diatas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

Pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis harus memuat (Pasal 42), meliputi sebagai berikut:

- 1) Nama dan alamat lengkap

- 2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian/kerugian material atau immaterial yang diderita,
- 3) Permintaan penyelesaian yang diajukan dan
- 4) Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangani.

Pengaduan tertulis tersebut dapat disertakan dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya (Pasal 43).

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tersebut. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Dalam hal ini penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus

kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 52).

Dalam hal ini penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan kepada pihak berwenang (Pasal 53).

Sayangnya pelaksanaan pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 masih memiliki beberapa kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh belum dikeluarkan peraturan pemerintah mengenai ruang lingkup, mengenai sistem pelayanan terpadu, mengenai pedoman penyusun standar pelayanan, mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat, mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan peraturan presiden mengenai mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi.

BAB IV
KEWENANGAN PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DAN KOTA
YANG IDEAL DALAM PELAYANAN TERPADU

A. Bentuk Kewenangan Pemerintah Kabupaten/kota dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) tersebut, Permendagri no. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam peraturan tersebut (Pasal 7) menyebutkan bahwa : 1) lingkup tugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan dalam pemerintahan kabupaten/kota, 2) PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas.

Kewenangan PTSP yang tertuang dalam Perda tersebut mengarah pada konsep PTSP yang ideal dan paripurna yakni segala urusan pelayanan izin bermula, berproses, dan berakhir di PTSP. Hal ini akan memperpendek rantai birokrasi perizinan di kabupaten/kota, karena masyarakat tidak lagi mendatangi banyak tempat untuk mengurus berbagai macam izin/non izin. Dengan cukup mendatangi satu tempat yakni PTSP, masyarakat dan pelaku usaha dapat mengurus seluruh izin/non izin yang diperlukan.

Berkas pengurusan pun tidak perlu dibawa ke instansi lain. Tentunya, hal ini mempersingkat proses dan dalam mengurus perizinan/non perizinan, sehingga dapat memudahkan masyarakat dan pelaku usaha.

Dalam prespektif hukum administrasi mengenai sumber kewenangan atau tindakan nyata mengadakan pengaturan ataupun mengeuarkan keputusan tata usaha negara dapat dilandasi oleh kewenangan yang diperoleh atribusi delegasi cara memperoleh wewenang itu sendiri bisa dikemukakan melalui dua cara yakni perolehan atribusi dan delegasi sedangkan mandat dikemukakan sebagai cara tersendiri untuk memperoleh wewenang pendapat ini seirama dengan dikemukakan Hens van Maarseven bahwa dalam melakukan maupun mandat.

Ada beberapa ketentuan dalam pemberian wewenang :

- a. Delegasi harus definitif artinya delegans tidak dapat menggunakan sendiri wewenang yang telah dilimpahkan itu.
- b. Delegasi harus berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan artinya delegasi hanya dimungkinkan kalau ada ketentuan untuk itu dalam peraturan perundang undangan.
- c. Delegasi tidak kepada bawahan artinya dalam hubungan hierakhi kepegawaian tidak diperkenankan adanya delegasi.
- d. Kewajiban memberikan keterangan (penjelasan) artinya delegans berwenang untuk meminta penjelasan tentang pelaksana wewenang tersebut.
- e. Peraturan kebijakan artinya delegans memberikan intruksi(petunjuk) tentang penggunaan wewenang tersebut.

Dengan demikian terdapat tiga ciri mendasar dalam delegasi :

- 1) Penyerahan pembuat peraturan perundang undangan dimana delegatris (penerima) bertanggung jawab atas kewenangannya itu.

- 2) Penyerahan kewenangan dilakukan oleh pemegang atribusi (delegans) kepada delegataris.
- 3) Hubungan antara delegans dengan delegataris tidak dalam utusan dan bawahan.

Oleh karena itu dalam pada pendelegasian wewenang terlibat tiga pihak yaitu :

- a) Pemilik kewenangan.
- b) Pemberi kewenangan.

Cara Penyerahan Wewenang :

Dengan kebijakan desentralisasi pemerintah pusat menyerahkan kewenangan pemerintahan tersebut kepada daerah. Penyerahan wewenang terdiri atas :

1. Materi wewenang. Materi wewenangnya adalah semua urusan pemerintahan yang terdiri atas urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintahan lainnya.
2. Manusia yang diserahi wewenang. Manusia yang diserahi wewenang adalah masyarakat yang tinggal di daerah yang bersangkutan sebagai kesatuan masyarakat hukum. Jadi bukan kepada kepala daerah atau kepada DPRD atau keduanya c. Wilayah yang diserahi wewenang.
3. Wilayah yang di serahi wewenang adalah daerah otonom, bukan wilayah administrasi.

Sifat kewenangan :

- a. Kewenangan Terikat : Apabila peraturan dasarnya menentukan kapan dan dalam keadaan bagaimana kewenangan tersebut dapat digunakan.

- b. Kewenangan fakultatif: Terjadi dalam hal badan tata usaha negara tidak wajib menerapkan wewenangnya atau sedikit banyak masih ada pilihan.
- c. Kewenanga bebas: Apabila peraturan dasarnya memberikan kebebasan kepada badan Tata Usaha Negara untuk menentukan mengenai isi dari keputusan ang akan dikeluarkan

Dalam otonomi daerah seharusnya memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat. Reformasi birokrasi perizinan ini berhasil dan menghasilkan beberapa kepentingan masyarakat yang dapat diakomodir sesuai dengan hasil yang diharapkan, yakni terjaminnya pelayanan publik yang jelas, tepat waktu, dan biaya yang terjangkau yang ditandai dengan standar operasional dan prosedur pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini terbukti dari hasil studi *Sub National Doing Business* yang dilakukan pada tahun 2012 menyebutkan bahwa waktu mengurus perizinan di Yogyakarta lebih cepat 3 hari dibanding rata-rata kota lainnya yang di survei di Indonesia.

Praktek dilapangan, dari 39 jenis izin/non izin yang menjadi kewenangan PTSP, hanya 14 jenis izin/non izin yang dapat diurus di PTSP. Begitu pula yang terjadi pada PTSP tingkat kabupaten/kota. Aspek yang menjadi perhatian penting dalam upaya pelimpahan wewenang perizinan/non perizinan utamanya adalah kesiapan PTSP untuk menerima pelimpahan wewenang seluruh jenis izin dan non izin, dalam hal ini adalah SDM, sarana dan prasarana serta aturan operasionalisasi pelayanan. Apabila dilaksanakan pelimpahan wewenang dari dinas sektoral ke PTSP, maka dibutuhkan sistem yang dapat mengintegrasikan sistem teknologi yang ada di dinas sektoral. Dengan

kewenangan pengawasan, pengendalian , dan evaluasi yang berada pada dinas, maka dibutuhkan sistem yang online sebagai bagian dari kabupaten/kota.

Izin-izin yang dapat dilimpahkan langsung ke kabupaten/kota dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah sebagai berikut:

- 1) Izin dasar yang menjadi prasyarat memulai usaha, seperti izin lokasi/persetujuan prinsip, izin peruntukan penggunaan tanah, surat izin tempat usaha, izin mendirikan bangunan (IMB).
- 2) Izin usaha yang harus dimiliki untuk melakukan kegiatan usaha, seperti tanda daftar industri, izin usaha industri, surat izin usaha perdagangan, tanda daftar perusahaan dll.
- 3) Perizinan yang terkait dengan pengembangan sektor ekonomi unggulan, aatau yang terkait dengan sektor usaha yang melibatkan banyak pelaku usaha (UMKM).

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

Transfortasi yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- a. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- c. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tugas utama tentang pelayanan yaitu:

- 1) Intangibility berarti pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- 2) Heterogeneity, berarti pemakai jasa atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda.
- 3) Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya terjadi selama interaksi klien dan penyedia jasa.

Karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi), yang perlu diperhatikan yaitu:

- a) Kepastian waktu pelayanan yaitu ketetapan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.

- b) Akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan reabilitas pelayanan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan yaitu dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tuturbahasa yang sopan, ramah, lincah, dan gesit.
- d) Tanggungjawab yaitu bertanggungjawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
- e) Kelengkapan yaitu pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.
- f) Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.
- g) Pelayanan pribadi yaitu berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/informasi dan petunjuk-petunjuk.
- h) Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.
- i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yaitu berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan informasi serta petunjuk-petunjuk.
- j) Atribut pendukung pelayanan yaitu sarana dan prasarana yang diberikan dalam proses pelayanan.

Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan yaitu;

Bukti langsung (tangible) yaitu sejauh mana pegawai mampu memberikan kesan yang komunikasi dengan pengguna layanan publik.

- a) Kehandaalan, kemampuan organisasi untuk menjalankan janji pelayanan terpercaya, tepat waktu dan dapat diandalkan.
- b) Daya tanggap yaitu kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat serta mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat.
- c) Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayanan karyawan yang kompeten.
- d) Toleransi yaitu mengenal pelanggan, pendengar yang baik dan sabar yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Sedangkan berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian yaitu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- 3) Biaya/tarif pelayanan yaitu termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Produk Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 5) Sarana dan Prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberian pelayanan publik yaitu harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan, menurut Syukri dan Agus Fanar, (2009) antara lain:

- a) Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatanpetugas pelayanan (front Line Staff) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b) Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c) Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- d) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

- e) Terlalu birokratis. Pelayanan khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f) Kurang mau mendengar keluhan/aspirasi masyarakat. Akibatnya pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g) Inefisien. Beberapa persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perizinan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu:

- 1) Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
- 2) Faktor eksternal lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (lembaga swadaya Masyarakat).

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif yaitu;

- a) Faktor kesadaran yaitu adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis,

mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

b) Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada subjek aturan yaitu mereka yang akan dikenal aturan itu.

c) Faktor organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan

organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

- d) Faktor pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.
- e) Faktor kemampuan keluarganya. Yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.
- f) Faktor sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:
1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
3. Kualitas produk yang lebih baik.
4. Kesepatan susunan dan stabilitas terjamin.
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
6. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Menjamin kualitas dan meningkatkan mutu penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (UU No. 25 tahun 2009).

Menurut UU No. 25 tahun 2009, 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.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (good local governance) untuk

meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan optimalisasi peran kecamatan. pada dasarnya kondisi wilayah yang letak geografisnya sulit dijangkau terutama karena berada di daerah terpencil dan transportasi yang sulit.

Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, system administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Untuk itu, camat melaksanakan kewenangan. Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari camat dan aparatur kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. dalam penyelenggaraan otonomi mengingat posisi strategisnya itu maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang

harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat,.Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

Kewenangan pemerintah yang baik adalah merupakan bentuk tatanan hubungan dan interaksi yang selaras, seimbang, dan berkeadilan antar sektor-sektor negara, masyarakat bisnis dan masyarakat madani. Dalam mewujudkan tatanan tersebut, setidaknya diperlukan :

1. Perbaikan manajemen sektor publik dengan memanfaatkan manajemen keuangan dan SDM yang efektif,
2. Peningkatan akuntabilitas pada pelayanan publik,
3. Kejelasan dan kepastian hukum.
4. Tersedianya informasi dan transparansi

Hal ini memberikan kesadaran kepada kita bahwa sektor publik sebagai bagian dari sistem dan tatanan pemerintahan yang baik/ideal ,

mau tidak mau telah mendorong perubahan persepsi, pola pikir, dan cara-cara pengambilan keputusan dalam manajemen pemerintahan. Kondisi ini sejalan dengan reformasi birokrasi yang diarahkan pada perubahan mind set, cultural set, dan manajemen berbasis kinerja yang pada akhirnya berupaya melahirkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Upaya dan keinginan pemerintah untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik/ideal juga sangat kuat. Dengan adanya TAP MPR Nomor XI Tahun 1999, Inpres Nomor 7 Tahun 1999, dan Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan korupsi merupakan bukti usaha keras untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

Inpres tersebut secara khusus memerintahkan kepada semua Gubernur dan bupati/walikota/kabupaten/kota untuk menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik di lingkungannya, meningkatkan pelayanan publik, pelayanan terpadu satu pintu dan meniadakan pungutan liar dalam pelaksanaannya, serta bersama DPRD melakukan pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya kebocoran yang disebut *islad of integrity*.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial pasal 1 ayat 2, bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah sebagai upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara

yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Sedangkan pelakunya adalah individu, kelompok, lembaga kesejahteraan sosial atau organisasi sosial.

Upaya terus dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah dalam meningkatkan kesejahteraan sosial, sebagai upaya untuk mencapai tujuan negara sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945, lebih jauh ditekankan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, yang menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Meningkatkan taraf kesejahteraan sosial keluarga akan berpengaruh pada taraf kesejahteraan sosial masyarakat. Kesejahteraan sosial masyarakat mengacu kepada kondisi yang memungkinkan terpenuhinya berbagai kebutuhan setiap anggota masyarakat bahwa kondisi kesejahteraan meliputi sosial, mental, spiritual, dan material.

Pelayanan sosial dalam rangka penanggulangan masalah kemiskinan dan masalah sosial lainnya masih bersifat sektoral dan belum menunjukkan keterpaduan antar satuan kerja perangkat daerah (SKPD) baik ditingkat Provinsi maupun di kabupaten/kota. Pelayanan masih terpecah dan belum terintegrasi, sehingga banyak program kesejahteraan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang tumpang tindih karena di setiap SKPD mempunyai kebijakan dan program dalam melaksanakan kegiatannya fokus pemenuhan kebutuhan.

Badan pendidikan dan penelitian kesejahteraan sosial pada tahun 2013 merancang model pelayanan terpadu dan gerakan masyarakat peduli kabupaten/kota sejahtera (Pandu Gempita) yang terintegrasi dan terpadu dengan SKPD terkait dalam pelayanan kesejahteraan sosial dan penanggulangan kemiskinan di lima lokasi. Adapun model Pandu Gempita ini, merupakan upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan untuk mengatasi permasalahan sosial dan memenuhi kebutuhan penyandang masalah sosial. Menurut Nasikun (2010) mengindikasikan pada era otonomi daerah masalah kesejahteraan sosial sebagai indikasi rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) masih menjadi permasalahan besar, jika tidak cepat diatasi akan menjadi bumerang untuk dapat meningkatkan masyarakat yang sejahtera ditingkat kabupaten/kota.

Negara merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab mencapai janji kesejahteraan kepada rakyatnya, terutama memainkan peran distribusi sosial (kebijakan sosial) dan investasi ekonomi (kebijakan ekonomi) fungsi dasar negara adalah mengatur untuk menciptakan law and order dan mengurus untuk mencapai kesejahteraan/welfare.

Konsep kebahagiaan atau kesejahteraan berdasarkan prinsip utilitarianisme yang ia kembangkan, Bentham berpendapat bahwa sesuatu yang dapat menimbulkan kebahagiaan ekstra adalah sesuatu yang baik. Sebaliknya, sesuatu yang menimbulkan sakit adalah buruk. Menurutnya, aksi-aksi pemerintah harus selalu diarahkan untuk meningkatkan kebahagiaan sebanyak mungkin orang. Dilihat dari mengenai reformasi

hukum, peranan konstitusi dan penelitian sosial bagi pengembangan kebijakan sosial membuat ia dikenal sebagai “bapak kesejahteraan negara”.

a. Pendekatan kewenangan pemerintah kabupaten/kota

Metode pendekatan kewenangan pemerintah kabupaten kota sangat diperlukan karena kewenangan pada hakekatnya adalah kekuasaan dalam melaksanakan kebijakan ataupun tugas-tugas yang diemban pada seseorang atau suatu organ pemerintah.

Dalam metode pendekatan kewenangan kabupaten/kota diperoleh melalui 2 (dua) cara yaitu:

1. kewenangna atribusi adalah wewenang yang melekat pada suatu jabatan. Kewenangan yang dibentuk oleh pembuat Undang-Undang.
2. pelimpahan wewenang yaitu proses pengalihan tugas orang lain yang sah atau terlegitimasi ditujukan untuk pencapaian tujuan organisasi.

Kewenangan lainnya Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap daerah mempunyai wewenang untuk mengelola pemerintahannya sendiri sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat sesuai dengan kondisi, ciri khas, kemampuan, dan potensi yang dimiliki daerah yang

bersangkutan. Jadi, kewenangan pemerintah daerah adalah kewenangan pemerintah daerah dalam mengatur wilayahnya sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan. Dengan pemberian wewenang ini, diharapkan proses pembangunan di daerah dapat berjalan lebih lancar, efektif, dan efisien.

b. Hak-Hak Pemerintah Daerah

Dalam penyelenggaraan otonomi, daerah mempunyai hak-hak sebagai berikut.

- 1) Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya.
- 2) Memilih pemimpin daerah.
- 3) Mengelola aparatur daerah.
- 4) Mengelola kekayaan daerah.
- 5) Memungut pajak dan retribusi daerah.
- 6) Mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah.
- 7) Mendapat sumber-sumber pendapatan lain yang sah.
- 8) Mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Setiap daerah dipimpin oleh kepala pemerintah daerah. Kepala daerah untuk provinsi disebut gubernur, untuk kabupaten disebut bupati dan untuk kota adalah wali kota. Kepala daerah dibantu oleh satu orang

wakil kepala daerah, untuk provinsi disebut wakil gubernur., untuk kabupaten disebut wakil bupati, dan untuk kota disebut wakil kota yang dipilih secara demokratis.

Kepada dan wakil kepala daerah memiliki tugas, wewenang dan kewajiban serta larangan. Kepala daerah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada pemerintah, dan memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada DPRD, serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Kewenangan pemerintah daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah dilaksanakan secara luas, utuh, dan bulat yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi pada semua aspek pemerintahan. Indikator untuk menentukan dan menunjukkan bahwa pelaksanaan kewenangan tersebut berjalan dengan baik, dapat diukur dari tiga indikasi yaitu terjaminnya keseimbangan pembangunan di wilayah Indonesia, baik berskala lokal maupun nasional, terjangkaunya pelayanan pemerintah bagi seluruh penduduk Indonesia secara adil dan merata, serta tersedianya pelayanan pemerintah yang lebih efektif dan efisien.

Bentuk kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota :

- a) Perencanaan dan pengendalian pembangunan.
- b) Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang.
- c) Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.

- d) Penyediaan sarana dan prasarana umum.
- e) Penanganan bidang kesehatan.
- f) Penyelenggaraan pendidikan.
- g) Penanggulangan masalah sosial.
- h) Pelayanan bidang ketenagakerjaan.
- i) Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah.
- j) Pengendalian lingkungan hidup.
- k) Pelayanan pertanahan.

B. Pemerintahan yang Ideal/baik dalam pelayanan

Pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang dapat menciptakan kehidupan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Salah satu ciri-ciri pemerintahan yang baik terdapat 5 (lima) asas yaitu: 1) Asas kepastian hukum/*legal security*, sebab dengan kebijakan pemerintah yang baik tapi kalau ada kasus yang salah akan menyebabkan pemerintahan yang salah. 2) Asas keseimbangan/*proporsional*, maksudnya untuk mengatur sesuatu perlu adanya keseimbangan hak-hak dan kewajiban, 3) Asas kesamaan mengambil keputusan/*equality*, maksudnya asas ini untuk masalah yang sama, kasus yang sama di daerah yang berbeda, 4) Asas kecermatan/*carefulness*, maksudnya jeli melihat kekurangan yang mungkin menimbulkan risiko, 5) Motivasi/*mutivation*, maksudnya memotivasi untuk mengambil keputusan itu harus benar-benar jelas dan cukup, tidak mencampur aduk kewenangan (*non cansure of competent*), artinya jika tidak berwenang membuat suatu aturan

jangan membuatnya. Disamping adanya Konsep *good governance* atau pemerintahan yang baik merupakan issue yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi public dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengeruh globalisasi. Dan perkembangan yang terjadi dewasa ini dengan mengikuti perkembangan zaman. Dengan pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah berubah.. oleh karena itu, tuntunan yang ada merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Adanya pemerintah daerah merupakan hasil pembentukan dan pengembangan pemerintah pusat yang bahkan dapat dihapus oleh pemerintah pusat melalui proses hukum. Keberadaan satuan pemerintah daerah adalah tergantung (*dependen*) dan dibawah (subordinat) pemerintah pusat. Walaupun demikian, penyelenggaraan pemerintahan Indonesia tidak akan sepenuhnya didasarkan atas sentralisasi belaka. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat majemuk yang mempunyai aspirasi beragam ini perlu diakomodasi secara kelembagaan dengan pemberian hak kemampuan yang dimiliki dalam pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki oleh daerah.

Dalam sebuah masyarakat, kita jarang sekali menemukan adanya sebuah konsep yang bertahan dan baku. Tentu saja tetap ada riak dan kritik bagi setiap konsep yang diterapkan. Ini adalah konsekuensi dasar dari sifat

dinamisnya masyarakat sebagai objek sebuah system kehidupan bersama diterapkan. Walau bagaimanapun, sebuah pemikiran tentang bagaimana menyusun sebuah konsep pemerintahan yang ideal adalah sebuah hasil rekonstruksi subjektif dari satu orang untuk kemudian diterapkan kepada masyarakat yang realitasnya merupakan objek-objek yang jamak. Tentu saja penerapan ini tidak bisa dihindarkan dari berbagai tingkatan konflik, mulai dari konflik konseptual sampai manifestasi konflik dalam bentuk fisik. Dalam pandangan masyarakat yang dinamis hal ini adalah sebuah kewajaran.

Bahwa Indonesia adalah Negara yang berdiri diatas fondasi heterogenitas budaya, corak berfikir sampai derajat kesopanaWalaupun ada beberapa episode sejarah perjalanan bangsa ini yang menceritakan kenekatan beberapa kelompok untuk mendeklarasikan konse persatuan dan kesatuan (sejak Sumpah Pemuda 1928 sampai Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia 1945) namun tetap saja persatuan dan kesatuan itu bukanlah sebuah sitesis sebagaimana bersatunya antara Oksigen dan Hidrogen membentuk Air. Persatuan dan kesatuan yang dimaksudkan adalah persatuan dan kesatuan dalam tataran konseptual. Persatuan dan kesatuan tentang cara hidup bersama. Persatuan dan kesatuan identitas, tetapi tidak meninggalkan ciri partikularitasnya. Ini merupakan aspek terpenting yang harus dipertimbangkan dalam mewujudkan sebuah system pemerintahan yang ideal untu konteks masyarakat yang heterogen.

Kita tidak bias memaksakan persatuan dan kesatuan itu lahir sebagai hasil dari sebuah akulturasi budaya. Dalam konteks masyarakat yang heterogen seperti di Indonesia, setiap suku adalah sama dan sederajat. Dasar ini yang

seharusnya termanifestasikan dalam konsep persatuan dan kesatuan di Indonesia.

Namun fakta yang kita temui ternyata sangatlah berbeda. Penerapan konsep kehidupan bersama dalam bingkai persatuan dan kesatuan yang selama ini berjalan pada system pemerintahan di Indonesia adalah persatuan dan kesatuan yang lahir dari konsep akulturasi. Budaya diadu untuk menghasilkan budaya pemenang dan menyisakan dendam yang akan meledak menjadi sebuah konflik sara ketika menemukan pemicunya. Tidak sedikit dan bahkan bukan satu atau dua kali kita mendengar pecahnya konflik sara diberbagai daerah di Indonesia. Apakah ini merupakan wajah asli dari persatuan dan kesatuan yang dimaksudkan? Tentu saja dalam kesadaran dan kondisi normal semua orang di Indonesia tidak menginginkan hal ini terjadi.

Lalu bagaimanakah cara untuk mempersatukan masyarakat yang heterogen ini? Konsep seperti apa yang cocok untuk diterapkan di Indonesia? Ini adalah pertanyaan selanjutnya setelah kita melihat fakta heterogenitas yang ada dalam masyarakat Indonesia. Peratuan dan kesatuan yang ideal tentu saja adalah persatuan dan kesatuan yang kemudian mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Pluralitas
2. Toleransi
3. Menghormati hak-hak asasi manusia
4. Tunduk pada aturan hukum

Empat unsur ini adalah unsur yang mesti ada dalam konteks masyarakat yang heterogen. Karena dengan empat unsur inilah kita bisa

berinteraksi tanpa mencederai identitas pribadi kita masing-masing. Pluralitas adalah prinsip dimana kita mengenyampingkan identitas pribadi kita ketika kita berinteraksi di ruang publik. Hal ini tidak berarti bahwa kita melepaskan identitas pribadi kita, namun tidak menjadikannya sebagai pokok utama interaksi untuk sementara waktu adalah hal yang penting dalam interaksi di masyarakat yang heterogen seperti Indonesia. Toleransi adalah konsep tentang saling menghormati. Hak-hak Asasi Manusia adalah konsep universal tentang kesederajatan dan persamaan hak antara manusia; dan Tunduk Pada Aturan Hukum merupakan kiristalisasi dari setiap proses persatuan dan kesatuan yang dimaksudkan.

Sebenarnya, untuk mewujudkan konsep pemerintahan yang ideal di Indonesia bukanlah hal yang mustahil seperti membuat segetiga bersisi empat atau memkasakan $\frac{1}{2}$ lebih besar daripada 1. Namun ini bukan pekerjaan yang dapat dilakukan dalam waktu satu periode pemerintahan. Hal ini membutuhkan kontinuitas dan konsistensi tinggi serta arah yang jelas untuk mewujudkan semua ini. Setidaknya ada beberapa hal yang harusnya mesti ada dalam system pemerintahan di Indonesia.

System pemerintahan haruslah merupakan system yang berasal dari kondisi realitas bangsa Indonesia. Kelemhan kita selama ini adalah system pemerintahan yang diterapkan adalah system hasil caplokkan dari konsep yangtelah diterapkan di Negara lain. Tanpa terlebih dahulu disadari bahwa konteks masyarakat kita berjalan berdasarkan prinsip-prinnsip yang berbeda dengan masyarakat diluar Indonesia.

System pemerintahan yang dijalankan berdasarkan kesadaran

masyarakat. Kita tahu, bahwa perbedaan terbesar antara konsep masyarakat monarki dan demokrasi adalah pada dasar ketaatan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konsep masyarakat monarki, ketaatan rakyat dibangun di atas dasar “rasa takut” sedangkan dalam konsep masyarakat demokrasi ketaatan masyarakat dibangun di atas dasar pilihan rasional setiap orang. Apabila Indonesia mendeklarasikan dirinya sebagai sebuah Negara yang berdasarkan pada konsep demokrasi, maka demokratisasi adalah upaya pemerintah untuk menciptakan pilihan-pilihan rasional kepada masyarakatnya. Bukan berdasarkan uang dan tipu muslihat serta janji yang tidak pernah ditepati.

System pemerintahan yang dijalankan berdasarkan konsep pluralitas dan toleransi. Bahwa tidak seharusnya Indonesia menjadi Negara yang hanya menjadikan satu agama lebih tinggi dari agama lain. Atau satu suku lebih utama dari suku yang lain. Karena se-mayoritas apapun sebuah agama, kita tidak bias mengatakan bahwa minoritas itu tidak punya hak.

Pembangunan kesadaran akan hukum dan hak asasi manusia. Mungkin ini hal yang paling penting dalam upaya perwujudan system pemerintahan yang ideal di Indonesia. Hal ini merupakan hal yang sangat substansial dalam sebuah system pemerintahan. Pemerintahan yang tidak mendapatkan trust dari rakyatnya pada dasarnya merupakan pemerintahan yang sama sekali tidak berguna. Bagaimana mungkin sebuah system pemerintahan akan mengklaim bahwa pemerintahan ini ditujukan untuk rakyat sedangkan trust dari masyarakat saja tidak ada. Pembangunan kepercayaan masyarakat haruslah dilakukan dengan realisasi program kerja. Mendapatkan

kepercayaan masyarakat tidak bias dilakukan dengan cara pengalihan isu dan pencitraan yang berlebihan. Karena tingkat intelektualitas masyarakat linear dengan tingkat apatisasinya. Ketika sebuah system pemerintahan dibangun berdasarkan kepercayaan masyarakat, maka masyarakat akan dengan senang hati menjadi patuh dan taat akan hukum. Karena system dibangun berdasarkan fakta dan kondisi yang ada pada masyarakat itu sendiri. Bukan berdasarkan hasil studi banding ke luar negeri yang cenderung menghabiskan anggaran dan tidak memiliki hasil sama sekali.

Sistem pemerintahan yang diawali dari pemenuhan basic rights masyarakat. Seharusnya Indonesia menjadikan pemenuhan sandang, pangan, papan dan pendidikan menjadi focus utama alokasi APBN setiap tahunnya. Karena bagaimana mungkin masyarakat akan menjadi masyarakat yang adil dan sejahtera ketika hak-haknya yang paling mendasar tidak bias dipenuhi oleh pemerintah. Namun faktanya, di Indonesia pemenuhan basic rights seperti itu bukan menjadi focus utama penyelenggaraan pemerintahan. Tidak seperti ketika pemerintah menagih kewajiban masyarakat untuk membayar pajak.

Yang terakhir adalah alur pemerintahan yang jelas. Dimana alur pemerintahan ini merupakan konsep utama agar dari satu pemerintahan ke pemerintahan yang lain tidak terjadi missing link. Seperti yang terjadi selama ini bahwa setiap periode pemerintahan di Indonesia cenderung untuk membawa konsep baru, bukan melanjutkan konsep yang sudah ada. Konsekuensinya, lima tahun sekali Indonesia menggali pondasi baru. Lima tahun sekali kita start lalu kapan kita akan sampai di titik akhir?

Dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, dimana dalam pelaksanaannya diharapkan dapat mendorong bagaimana upaya untuk memberdayakan peran serta masyarakat, menumbuhkan Prakarsa dan kreativitas, meningkatkan peran serta masyarakat, mengembangkan peran dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), juga pada Undang-undang tersebut diberikan sepenuhnya kepada daerah kabupaten/kota yang mempunyai wewenang untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut Prakarsa dan aspirasi masyarakat.

1. Pendekatan pelayanan publik satu pintu

Metode pendekatan pelayanan publik satu pintu sangat diperlukan untuk perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik satu pintu yang prima, terintegrasi, baik secara internal maupun secara eksternal perlu dilakukan pembenahan dan membutuhkan manajemen yang baik dan tepat.

Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah suatu kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan 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.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai good governance/kepemerintahan yang baik.

Maksud dan tujuannya jelas, yaitu menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan di bidang perizinan.

Pendekatan sistem sebagai alat dalam mengoperasikan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), suatu alat yang pada hakekatnya bukan sesuatu yang baru. Pendekatan-pendekatan terpadu tidak lain adalah pendekatan sistem, namun di dalam pelaksanaannya ada jalur-jalur penghubung yang lepas dari pemeran kebijakan. Keadaan seperti ini dapat menyebabkan penyimpangan-penyimpangan pelaksanaan pada suatu komponen yang dilaksanakan tidak dapat segera diketahui dampaknya terhadap komponen-komponen yang lain.

Seperti kita ketahui bersama, bahwa penanaman modal (investasi) sangat vital bagi pertumbuhan dan percepatan pembangunan ekonomi di suatu Negara. Apalagi dikategorikan sebagai Negara berkembang, seperti Indonesia. Modal tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memulihkan perekonomian, menciptakan lapangan kerja, dan mengurangi kemiskinan. Paska kebijakan desentralisasi tahun 1999, banyak sekali pemerintah daerah yang bereksperimen dan berinovasi dengan mengembangkan berbagai pola pelayanan perizinan dan investasi.

Namun demikian, terdapat banyak kendala untuk dapat menggali modal dari para penanam modal (investor). Secara umum kendala tersebut dapat diinventarisir antara lain:

1. Regulasi pemerintah yang tidak konsisten dan akomodatif sehingga

- cenderung membingungkan penanam modal dan calon penanam modal.
2. Pelayanan perizinan yang tidak bisa diprediksi, lambat, dan tidak transparan.
 3. Kondisi politik dan keamanan dalam negeri yang belum memadai dan belum bisa diprediksi.
 4. Belum adanya jaminan terhadap kepastian hukum terhadap kontrak-kontrak yang telah disepakati pengusaha, terutama yang terkait dengan perusahaan asing.

Untuk mengetahui bagaimana bisa melakukan berbagai kebijakan untuk mendapatkan bentuk kebijakan yang ideal dalam membangun Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut menggunakan metode pendekatan sistem dengan:

- a. Mendeskripsikan kebijakan nasional terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu.
- b. Mendeskripsikan kebijakan daerah terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu.
- c. Menganalisis kondisi yang ada untuk kemudian dibuat rekomendasi berupa kebijakan dan pelaksanaan pelayanan satu pintu yang ideal.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kalau di kembangkan secara nasional dan dapat pengaruh besar terhadap pertumbuhan daerah yaitu bidang penanaman modal merupakan kebijakan yang diperintahkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, PTSP dimaksudkan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal,

dan informasi mengenai penanaman modal. Dalam Undang-Undang tersebut, PTSP diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.

2. Pendekatan kesejahteraan masyarakat.

Metode pendekatan kesejahteraan masyarakat ini perlu dilakukan untuk mengukur sumber daya yang efektif yaitu prasarat bagi tercapainya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Kesejahteraan masyarakat dan kesempatan kerja memiliki keterkaitan, di mana kesempatan kerja digambarkan oleh jumlah penduduk yang bekerja, serta menggambar peran masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan yaitu kesejahteraan masyarakat.

Kesejahteraan masyarakat” terdiri dari dua kata, yaitu “kesejahteraan” dan “masyarakat”. Kesejahteraan berasal dari kata dasar “sejahtera” yang berarti suatu keadaan yang menunjuk pada kondisi yang baik, yaitu suatu kondisi di mana orang-orangnya dalam keadaan makmur, dalam keadaan sehat dan damai. Sedangkan masyarakat dapat berarti sekelompok manusia yang terjalin erat karena sistem tertentu, tradisi tertentu, konvensi dan hukum tertentu yang sama, serta mengarah pada kehidupan kolektif.

Untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan serta untuk mencapai relasi perseorangan sosial kemampuan- kemampuannya secara penuh untuk mempertinggi kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat, diantaranya adalah :

1. Kependudukan (Population).

Jumlah dan laju pertumbuhan penduduk akan mempengaruhi kesejahteraan masyarakat suatu negara. Peningkatan jumlah penduduk yang tidak terkontrol akan berdampak pada munculnya berbagai permasalahan dalam hal kependudukan. Semakin banyak jumlah penduduk, maka dalam penentuan kebijakan semakin banyak yang perlu dipertimbangkan dalam hal penyediaan berbagai sarana dan prasarana atau fasilitas-fasilitas umum agar kesejahteraan penduduk terjamin.

2. Kesehatan dan Gizi (Health and Nutrition).

Tingkat kualitas kesehatan dan keterpenuhan gizi masyarakat merupakan indikator penting untuk menggambarkan mutu pembangunan manusia suatu wilayah. Semakin sehat kondisi suatu masyarakat, maka akan semakin mendukung proses dan dinamika pembangunan ekonomi suatu negara/wilayah semakin baik. Pada akhirnya hasil dari kegiatan perekonomian adalah tingkat produktivitas penduduk suatu wilayah dapat diwujudkan, sehingga kesejahteraan masyarakat dapat dicapai.

3. Pendidikan (Education).

Pemenuhan atas hak untuk mendapatkan pendidikan yang bermutu merupakan ukuran keadilan dan pemerataan atas hasil pembangunan dan sekaligus merupakan investasi sumber daya manusia yang diperlukan untuk mendukung keberlangsungan pembangunan. Pemerataan, akses dan peningkatan mutu pendidikan akan membuat masyarakat memiliki kecakapan dalam rangka pembangunan manusia seutuhnya untuk mendukung kesejahteraan masyarakat secara umum.

4. Ketenagakerjaan (Employment).

Ketenaga-kerjaan merupakan salah satu masalah terbesar yang menjadi perhatian pemerintah, di mana masalah ketenaga-kerjaan merupakan masalah yang sangat sensitif yang harus diselesaikan dengan berbagai pendekatan agar masalah tersebut tidak meluas yang berdampak pada penurunan kesejahteraan dan keamanan masyarakat. Berbagai masalah bidang ketenaga-kerjaan yang dihadapi pemerintah antara lain :

- a. tingginya tingkat pengangguran.

- c. rendahnya perluasan kesempatan kerja yang terbuka.
- d. rendahnya kompetensi dan produktivitas tenaga kerja.
- e. masalah pekerja anak.

5. Taraf dan Pola Konsumsi (Consumption and Pattern).

Pola konsumsi penduduk merupakan salah satu indikator sosial ekonomi masyarakat yang sangat dipengaruhi oleh budaya dan lingkungan setempat. Budaya dan perilaku lingkungan akan membentuk pola kebiasaan tertentu pada kelompok masyarakat. Data pengeluaran dapat mengungkapkan pola konsumsi rumah tangga secara umum menggunakan indikator proporsi pengeluaran untuk makanan dan non makanan. Komposisi pengeluaran rumah tangga dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat kesejahteraan ekonomi penduduk, atau dengan kata lain, pengeluaran rumah tangga merupakan salah satu indikator yang dapat memberikan gambaran keadaan kesejahteraan penduduk.

6. Perumahan dan Lingkungan (Housing and Environment).

Rumah merupakan salah satu kebutuhan primer, kebutuhan yang paling mendasar yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia sekaligus merupakan faktor penentu indikator kesejahteraan rakyat. Rumah selain sebagai tempat tinggal, juga dapat menunjukkan status sosial seseorang, yang berhubungan positif dengan kualitas atau kondisi rumah. Selain itu rumah juga merupakan sarana pengamanan dan pemberian ketenteraman hidup bagi manusia dan menyatu dengan lingkungannya. Kualitas lingkungan rumah tinggal mempengaruhi status kesehatan penghuninya.

7. Kemiskinan (Poverty).

Masalah kemiskinan merupakan persoalan pokok yang selalu menjadi prioritas pemerintah dan menjadi agenda rutin dalam Rencana Pembangunan Nasional. Kemiskinan dipandang sebagai ketidak-mampuan dari sisi ekonomi untuk memenuhi kebutuhan dasar makanan dan bukan makanan yang diukur dari sisi pengeluaran. Kemiskinan merupakan persoalan multidimensi yang mencakup berbagai aspek kehidupan, tidak hanya mencakup sisi ekonomi, tetapi juga sisi sosial dan budaya. Semakin kecil angka kemiskinan berarti semakin dekatnya ketercapaian kesejahteraan masyarakat.

8. Sosial Lainnya (Other Social Concerns).

Globalisasi telah mendorong perubahan pola hidup masyarakat. Teknologi yang semakin canggih seolah membuat akses dunia tanpa batas. Tingkat kebutuhan mulai mengalami pergeseran, dari kebutuhan sekunder atau tersier menjadi kebutuhan primer, seperti : berlibur atau berwisata, eksistensi di tengah masyarakat, dan mengakses teknologi informasi dan komunikasi. Pertukaran informasi yang cepat antar daerah dan negara menjadi kebutuhan utama yang tidak terhindarkan dalam menunjang keberlangsungan hidup orang banyak. Semakin derasnya arus globalisasi antar negara semakin membuka kesempatan bagi setiap negara untuk mengembangkan perekonomiannya sehingga kesejahteraan masyarakat dapat terwujud.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat. Secara umum, faktor yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Faktor Internal.

Faktor intern yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat, diantaranya adalah :

- a. jumlah anggota keluarga. Besar kecilnya jumlah anggota keluarga sangat mempengaruhi kesejahteraan, hal tersebut berkaitan dengan tercukupinya kebutuhan primer, sekunder, dan kebutuhan lainnya.
- b. tempat tinggal. Suasana tempat tinggal sangat mempengaruhi kesejahteraan keluarga. Keadaan tempat tinggal yang diatur sesuai dengan selera keindahan penghuninya, akan lebih menimbulkan suasana yang tenang dan menggembirakan serta menyejukkan hati.
- c. keadaan sosial keluarga. Keadaan sosial dalam keluarga dapat dikatakan baik atau harmonis, bilamana ada hubungan yang baik dan benar-benar didasari ketulusan hati dan rasa kasih sayang antara anggota keluarga.
- d. keadaan ekonomi keluarga. Ekonomi dalam keluarga meliputi : keuangan dan sumber-sumber yang dapat meningkatkan taraf hidup anggota keluarga. Semakin banyak sumber-sumber keuangan atau pendapatan yang diterima, maka akan meningkatkan taraf hidup keluarga.

2. Faktor Ekstern.

Faktor ekstern yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat, diantaranya adalah :

- a. manusia, meliputi : rasa iri hati, fitnah, ancaman fisik, dan pelanggaran norma.
- b. alam, meliputi : bahaya (bencana) yang ditimbulkan oleh alam, kerusuhan, dan berbagai macam virus penyakit.
- c. ekonomi negara, meliputi : pendapatan tiap penduduk atau income perkapita rendah, inflasi, dan lain sebagainya.
- d. nilai hidup, yaitu sesuatu yang dianggap paling penting dalam hidupnya. Nilai hidup merupakan “konsepsi”, artinya gambaran mental yang membedakan individual atau kelompok dalam rangka mencapai sesuatu yang diinginkan, yang meliputi : faktor tujuan hidup yaitu sesuatu yang akan dicapai atau sesuatu yang diperjuangkan agar nilai yang merupakan patokan dapat tercapai dengan demikian tujuan hidup tidak terlepas dari nilai hidup, dan faktor standar hidup yaitu tingkatan hidup yang merupakan suatu patokan yang ingin dicapai dalam memenuhi kebutuhan.

Pengertian kesejahteraan sosial merupakan sistem suatu bangsa tentang manfaat dan jasa untuk membantu masyarakat guna memperoleh kebutuhan sosial, ekonomi, pendidikan, kesehatan yang penting bagi kelangsungan masyarakat tersebut. Seseorang yang mempunyai kekurangan kemampuan mungkin memiliki kesejahteraan yang rendah, kurangnya kemampuan dapat berarti kurang mampu untuk mencapai fungsi tertentu sehingga kurang sejahtera. Terdapat beragam pengertian

mengenai kesejahteraan, karena lebih bersifat subjektif dimana setiap orang dengan pedoman, tujuan dan cara hidupnya yang berbeda-beda akan memberikan nilai-nilai yang berbeda pula tentang kesejahteraan dan faktor-faktor yang menentukan tingkat kesejahteraan.

Keluarga sejahtera lebih sedikit dari keluarga pra-sejahtera, pendapatan perkapita keluarga prasejahtera lebih rendah dari keluarga sejahtera, pendapatan keluarga sejahtera dan prasejahtera lebih tinggi dari kriteria kemiskinan. Persentase pengeluaran pangan keluarga prasejahtera lebih besar dari keluarga sejahtera, pengetahuan gizi ibu dari keluarga prasejahtera lebih rendah dari keluarga sejahtera, status gizi balita baik dari keluarga sejahtera lebih baik dari status gizi balita keluarga pra-sejahtera. Dalam kaitannya dengan perilaku konsumsi di keluarga, khususnya menyoroti perilaku altruistik dari sebagian anggota keluarga dari sudut pandang ahli ekonomi terhadap perilaku konsumsi di keluarga. Anggota keluarga altruistik melakukan serangkaian perilaku pengorbanan yang menyebabkan peningkatan kesejahteraan bagi anggota lainnya dalam keluarga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dapat meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Selain itu sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Untuk menjamin kualitas pelayanan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah maka DPMPTSP wajib membentuk Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik dan Manajemen Pelayanan seperti pengelolaan pengaduan, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.
2. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang semula merupakan RUU (Rancangan Undang-Undang) dari UU Nomor 23 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang bertujuan untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat , serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Masyarakat yang sejahtera adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, material, maupun spiritual yang diliputi rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman lahir batin yang

memungkinkan setiap warga negara untuk mengadakan usaha-usaha pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, rumah tangga serta masyarakat, kesejahteraan masyarakat dapat diukur dari beberapa aspek kehidupan yaitu: 1) Dengan melihat kualitas hidup dari segi materi, seperti kualitas rumah, bahan pangan, dan sebagainya, 2) Dengan melihat kualitas hidup dari segi fisik, seperti kesehatan tubuh, lingkungan alam, dan sebagainya, 3) dengan melihat kualitas hidup dari segi mental, seperti fasilitas pendidikan, lingkungan budaya, dan sebagainya, 4) Dengan melihat kualitas hidup dari segi spiritual , seperti moral, etika, keserasian penyesuaian dan sebagainya.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas dapat dirumuskan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam upaya mewujudkan peningkatan masyarakat yang sejahtera sebaiknya pemerintah kabupaten/kota memberikan bantuan pelayanan yang mudah , cepat transparan, terjangkau dan bebas dari pungutan liar supaya masyarakat mendapat perhatian khusus dan pemerintah daerah memberikan bantuan Pendidikan dan latihan keterampilan yang dapat diperoleh masyarakat secara keseluruhan. Sehingga dapat menambah wawasan yang lebih maju dan cerdas.
2. Pemerintah kabupaten/kota melalui lembaga penyuluhan-penyuluhan agar memperhatikan dan membimbing masyarakat dalam mengelola pekerjaannya agar pendapatan masyarakat menjadi lebih meningkat, dan memberikan sosialisasi secara kontiniu tentang pentingnya pendidikan yang tinggi dan pentingnya penggunaan keluarga berencana bagi pasangan suami-istri.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Creswell, J.W. 2007. *Qualitative Inquiry and research design : choosing among Five Tradition*. London : Sage publication.

Hasolong Hartani, *Teori Adminstrasi Publik*, Bandung, Alfabeta, 2019.

Ismayanti, L. 2015. Rfektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten MALANG, *Fisip : Jurnal Ilmu Sosial Politik*, 4 (2), PP. 290-300.

Kesejahteraan, N. and services, O. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?*.

Kusnadi. 2002. *Keberdayaan Nelayan dan Dinamika Ekonomi Pesisir*. Jogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Nasikun, ddk. 1996. *Urbanisasi dan Kemiskinan di Dunia Ketika*. PT. Tiara Wacana. Yogyakarta.

Nisjar Karhi, *Teori Sistem dan Pendekatan Sistem dalam Bidang Manajemen*, Bandung, Mandar Maju, 2014.

Rambe, Armaini. 2011. *Alokasi Pengeluaran Rumah Tangga dan Tingkat kesejahteraan (kasus di Kecamatan Medan Kota, Sumatera Utara)*. Tesis (tidak diterbitkan). Medan : Universitas Sumatera Utara.

Ridwan HR. 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : PT Raja Grafindo.

Satjipto Rahardjo, *Sosiologi hukum*, Universitas Muhamaddiyah Surakarta, 2002.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1992. *Pengantar penelitian Hukum*. Jakarta : Pustaka Pelajar..

Soejito. *Mencari Sosok Desentralisasi Manajemen Pendidikan di Indonesia*. Penertbit Rineka Cipta. Jakarta. 1990.

Sulistiyowati, N. 2011. *Dampak Investasi Sumber Daya Manusia terhadap*

Perekonomian dan kesejahteraan Masyarakat di Jawa Tengah. Istitut Pertanian Bogor.

Sungkono, Bambang .2003. Metode Penelitian Hukum. Jakarta:Raja Grafindo Persada.

B. Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 dan Perubahannya.

Undang-Undang Dasar RI 1945 Pasal 18 ayat 7 tentang susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 Tentang pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, pasal 1 ayat 2, tentang kesejahteraan sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 Tentang pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Pasal 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 1 huruf b, tentang kemampuan Daerah untuk berkembang dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Perda Nomor 12 Tahun 2013 tentang Izin mendirikan pembangunan (IMB).

Peraturan Presiden RI Nomor 81 Tahun 2010, Tentang Grand Disegn Reformasi Birokrasi 2010 - 2025

Perpres Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Perpres Republik Indonesia Nomor 49 Pasal 1 Tahun 2014

Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Peraturn pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan

Tap MPR Nomor XI Tahun 1999, dan Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang percepatan pembrantasan korupsi.

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 85 Tahun 2008, Tentang Grand Design Kebijakan Pengembangan dan Penyelenggaraan Perijinan

C. Jurnal

Jurnal pro Justisia, Edisi, V Universitas Parahyangan, Bandung 2000.

Jurnal Hukum Vol. 2 Tahun 2011

<http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/geo>.E-ISSN:2549-7957.

http://restuningmaharsi.blogspot.com/2009/teori_kewenangan.html.

Jurnal pro Justisia Edisi IV Universitas Parahyangan Bandung, 2000

Jurnal administrative law & Governance, volume 2 Issue 1, March 2019

<http://ilmuandinformasi.blogspot.com/2013/06/teori-pendapatan.html>)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : HERMANSYAH

Tempat/Tgl Lahir : Padang, 04 Maret 1964

Alamat Rumah : Pondok Ungu Permai, Blok MM2/4-5
Bekasi Utara – Kota Bekasi

Alamat Kantor : Universitas Jayabaya, Jakarta Timur

Pekerjaan : Dosen

Status Perkawinan : Sudah Menikah

Nama Istri : Dr. Afrina Sari, M.Si

Nama Anak : 1. Coraima Okfriani, SKM
2. Caesar Afrialdo Syambara,
3. Devalino Choiriliusman Syambara.

Pendidikan :

Sekolah Dasar (SD) di Sungai Geringging – Pariaman (Sumbar) Tamat 1976

Sekolah Menengah Pertama (SLTP) di Sungai Geringging (Sumbar) Tamat 1979

Sekolah Menengah Tingkat Atas (SLTA) di Sungai Limau-Pariaman Tamat 1982

Strata S-1 di Jakarta, STIE, Jurusan Keuangan Perbankan, Tamat Th. 1989

Strata S-1 di Jakarta Fakultas Hukum, Universitas Ibnu Chaldun Tamat Th. 2002

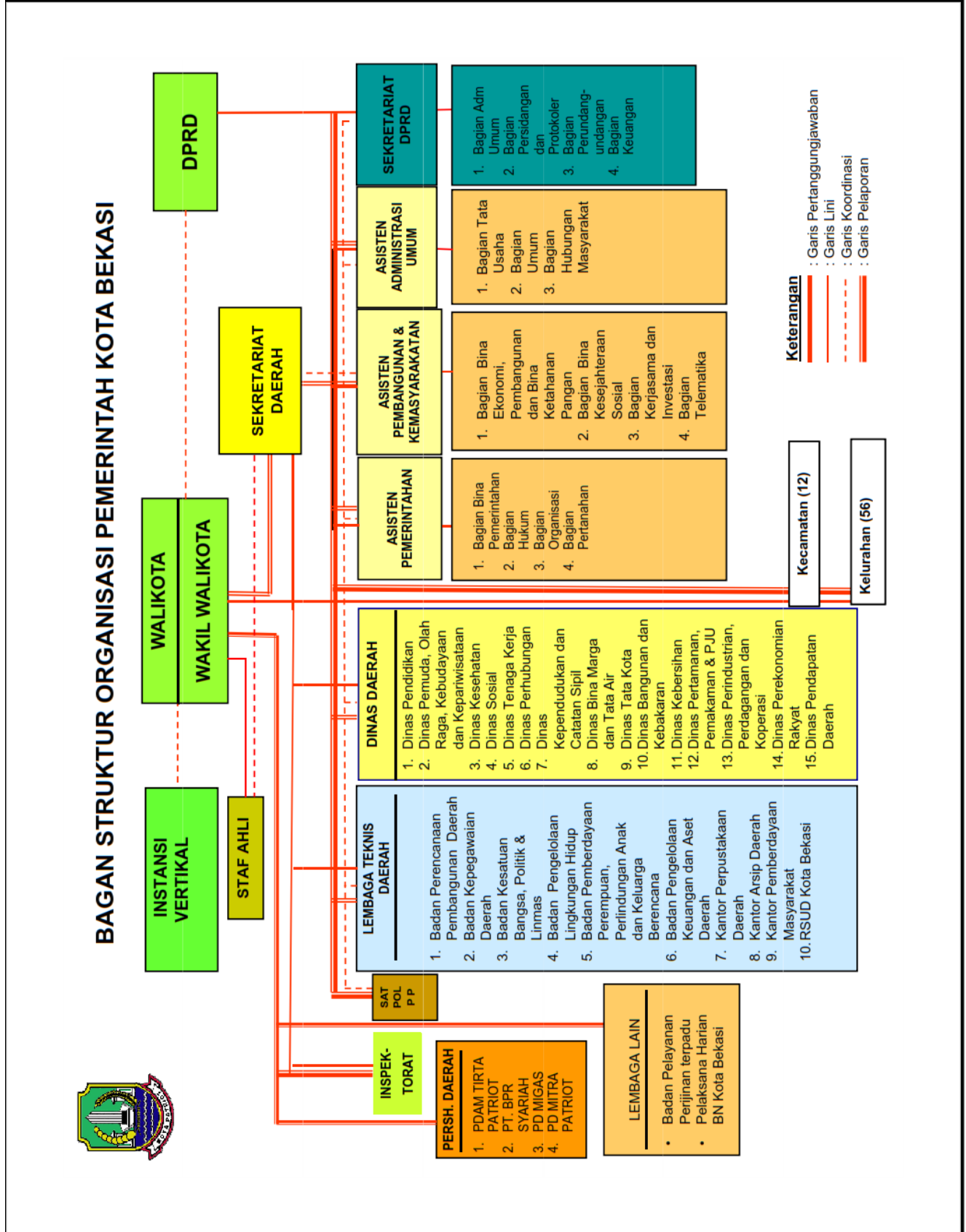
Strata S-2, Magister Manajemen, Kosentrasi Manajemen Keuangan
Perbankan di Sekoah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta Tamat Th. 2000.

Strata S-2, Magister Manajemen, Kosentarsi Manajemen & Pengembangan Bisnis
Sekolah Tinggi Ekonomi & Pengembangan Bisnis, Tamat 2012

Strata S-3, Program Doktor, Ekonomi Manajemen & Bisnis, di UPI- YAI Jakarta
2019 sampai 2022

Strata S-2 Magister Ilmu Hukum, di Universitas Jayabaya, Jakarta 2019-2022

LAMPIRAN

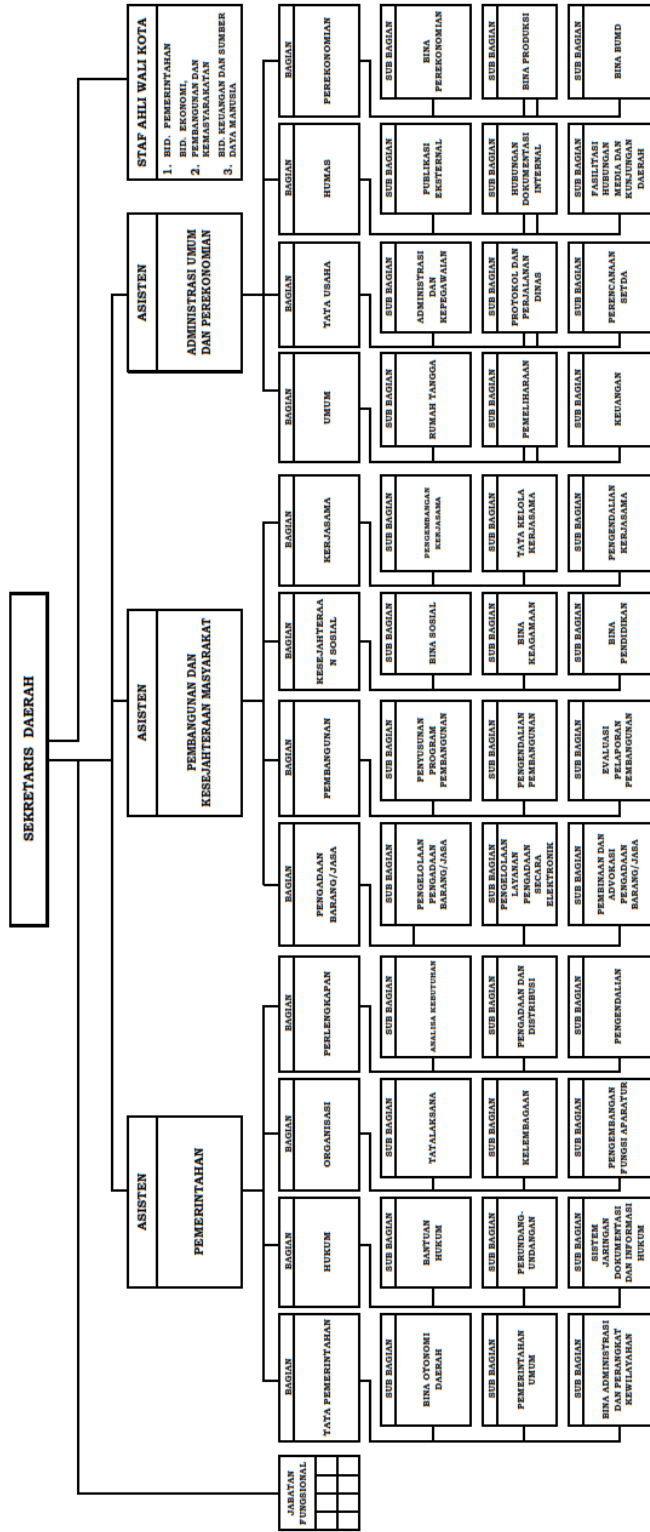


Keterangan

- : Garis Pertanggungjawaban
- : Garis Lini
- - - : Garis Koordinasi
- : Garis Pelaporan

LAMPIRAN
 PERATURAN WALI KOTA BEKASI
 NOMOR 85 TAHUN 2019
 TENTANG PERUBAHAN KEEMPAT ATAS PERATURAN WALI KOTA BEKASI NOMOR 09 TAHUN 2017 TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI,
 TUGAS POKOK DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA BEKASI

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
 SEKRETARIAT DAERAH



WALI KOTA BEKASI,

RAHMAT EFFENDI