

PELAYANAN PERIZINAN KABUPATEN PONOROGO

Alfiyatur Rahmawati*

Abstract

The low quality of public services in the field of licensing causes the community and businesses reluctant to take care licensing. The low quality of licensing service is demonstrated by the absence of a mechanism or procedure clearly regulating the licensing, long processing time, costs and conditions of licensing. Ponorogo Regency government respond to central government policies that aim to improve and simplify system of licensing services with the establishment of the Integrated Licensing services Office (KPPT) in 2009. This is a manifestation of a serious commitment under the leadership of the Regent of Ponorogo, Muhadi Suyono, to improve continuously the image of public services in order to be better in the future. Ponorogo KPPT continues to make improvements in terms of improved public services, opens to the public comments and suggestions regarding the performance KPPT, and accesses clear information to the applicant to take care of all licensing. The main change resulted with improvement in field of licensing in Ponorogo is the openness of the clear procedures to manage licensing, range time to take care every kinds of licensing respectively, the requirement to be met, the costs and reduce the practice of widespread extortion by officers.

Key Word: *public service, licensing, local bureaucracy*

Abstrak

Rendahnya kualitas pelayanan publik di bidang perizinan menyebabkan masyarakat dan para pelaku usaha enggan untuk mengurus izin. Rendahnya kualitas pelayanan perizinan ini ditunjukkan dengan tidak adanya mekanisme/prosedur yang jelas yang mengatur tentang perizinan, lama waktu pengurusan, biaya yang harus dikeluarkan serta syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengurus suatu perizinan. Pemerintah Kabupaten Ponorogo menanggapi kebijakan pemerintah pusat yang ingin memperbaiki dan meyederhanakan sistem pelayanan perizinan dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) pada tahun 2009. Hal ini merupakan perwujudan komitmen yang serius di bawah kepemimpinan Bupati Ponorogo Muhadi Suyono, untuk terus memperbaiki citra pelayanan publik agar lebih baik kedepannya. KPPT Ponorogo terus melakukan perbaikan dalam hal peningkatan pelayanan publik, membuka kritik dan saran kepada masyarakat mengenai kinerja KPPT serta akses informasi yang jelas kepada pemohon untuk mengurus segala perizinan. Perubahan utama yang dihasilkan dengan perbaikan bidang perizinan di Kabupaten Ponorogo yaitu adanya keterbukaan mengenai prosedur yang jelas untuk mengurus perizinan, lama waktu untuk mengurusnya sesuai perizinan masing-masing, syarat-syarat yang harus dipenuhi, biaya yang harus dikeluarkan dan mengurangi praktik pungutan liar yang dilakukan oleh petugas.

Kata kunci: *pelayanan publik, perizinan, birokrasi lokal.*

* Staff di KPU Republik Indonesia tahun 2015 dan dapat dihubungi melalui email alfiyaturrahmawati@yahoo.co.id

Pengantar

Desentralisasi yang telah membawa perubahan besar bagi pemerintah di lingkup daerah untuk mengatur sendiri urusan rumah tangganya sendiri dimana pemerintah daerah yang lebih mengetahui sumber daya yang sekiranya bisa dimanfaatkan untuk kesejahteraan masyarakatnya sendiri. Kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dapat dikatakan sebagai bagian dari otonomi daerah karena pemerintah daerah diberikan keleluasaan dan tanggung jawab untuk mengelola berbagai sumber daya daerah secara maksimal demi kepentingan masyarakat. Pemerintah daerah juga dikatakan sebagai birokrat atau dengan kata lain sebagai penyedia layanan publik, harus menyediakan pelayanan dan jasa-jasa yang dapat menunjang kesejahteraan masyarakatnya. Berdasarkan segitiga *Nilai-Nilai Democratic Desentralization* disebutkan adanya *local responsibility*, yakni mengacu pada Pemerintah Daerah yang dianggap mengetahui lebih banyak tentang masalah yang dihadapi oleh daerahnya. Tidak terkecuali masalah perizinan yang prosedurnya belum jelas di Kabupaten Ponorogo. Perizinan merupakan salah satu aspek terpenting di dalam pelayanan publik karena dengan memiliki izin yang sah, usaha masyarakat akan menjadi legal dan tidak takut jika sewaktu-waktu mengalami kendala yang berhubungan dengan dokumen usaha mereka. Dengan perizinan juga sekaligus dapat menggenjot Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan pemaksimalan potensi retribusi.

Sesuai dengan misi Kabupaten Ponorogo yakni meningkatkan dan menjamin kepastian pelayanan publik dengan model pelayanan yang efektif dan efisien¹³⁵, Pemerintah Kabupaten Ponorogo sendiri selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan di berbagai bidang salah satunya adalah bidang pelayanan perizinan yang menjadi sangat vital bagi para pelaku usaha untuk memiliki izin ataupun dokumen absah demi keberlangsungan usaha yang akan dijalaninya. Maka dari itu, Pemerintah Kabupaten Ponorogo mendirikan unit pelayanan seperti kantor pelayanan perizinan terpadu yang dapat mewadahi masyarakat untuk mengurus segala bentuk jenis perizinan dan non perizinan dalam suatu mekanisme pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian dokumen yang tidak berbelit dan transparansi pembiayaan. Sebelum adanya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu atau sering disebut dengan KPPT ini, mekanisme perizinan tidak efisien karena masyarakat harus datang ke SKPD terkait sesuai usaha yang akan

¹³⁵ Web Pemerintah Kabupaten Ponorogo, <http://ponorogo.go.id>

dibukanya seperti contoh Izin bidang pertambangan harus ke SKPD Lingkungan Hidup, Izin Mendirikan Bangunan harus ke SKPD Pekerjaan Umum, dsb. Disamping itu, standarisasi waktu penyelesaian dokumen tidak jelas, serta biaya untuk mengurus suatu izin tidak terpampang secara jelas jadi transparansi pembiayaan dirasa kurang.

Dengan adanya KPPT ini, berbagai faktor yang menjadi kendala dalam hal perizinan diharapkan mampu teratasi, dapat meminimalisir peluang para birokrat untuk melakukan segala bentuk korupsi dalam sebuah instansi dan juga Kabupaten Ponorogo dengan misinya diatas untuk membentuk suatu unit pelayanan yang bersih dan mampu mewujudkan *good governance*.

Proses Inisiasi

Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Ponorogo dibentuk pada tanggal 01 Mei 2009 berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 11 Tahun 2008 tentang organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ponorogo yang telah dituangkan dalam lembaran Daerah Kabupaten Ponorogo Tahun 2008 tanggal 19 November 2008 Nomor 11, guna melancarkan pelaksanaan pelayanan perizinan dan Non perizinan telah ditetapkan peraturan Bupati Ponorogo H. Muhadi Suyono, SH., MSi Nomor 19 Tahun 2009 tentang pelimpahan sebagian kewenangan dibidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.¹³⁶ Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan peningkatan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan kemudahan, kepastian waktu yang berlangsung secara efektif, efisien dan mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dibidang pelayanan perizinan serta dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan Pemerintah yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, ketaatan masyarakat mendapatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Ponorogo memiliki motto yaitu “Kepuasan Anda Adalah Kebahagiaan Kami”, motto tersebut sangat jelas digambarkan bahwa KPPT berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat merasa puas dengan

¹³⁶ Wawancara dengan Bu Siti Arisah, Kepala Subbag TU

Alfiyatur Rahmawati, Pelayanan Perizinan Kabupaten Ponorogo pelayanan yang diberikan dalam mengurus segala bentuk izin. Disamping itu, dengan adanya KPPT yang menjadikan proses perizinan semakin efektif dan efisien, juga mendorong masyarakat setempat untuk lebih banyak mendirikan dan mengembangkan usahanya di Kabupaten Ponorogo sendiri. Hal ini juga berdampak positif bagi masyarakat yang tidak mempunyai pekerjaan agar dapat mengurangi pengangguran yang ada dengan mendirikan usaha, sehingga mereka tidak menjadi gelandangan ataupun pengemis.

Kewenangan perizinan yang masih tersebar di sejumlah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) diinginkan agar dapat diakses pada satu kantor, sumber daya manusia (SDM) di masing-masing SKPD memiliki pengetahuan di bidang produk perizinan, memiliki kemampuan mengolah data dan informasi perizinan, memiliki kemampuan administrasi dan dapat menyampaikan informasi secara lengkap dan tanggung jawab.

Tabel 1. Jenis-Jenis Dokumen Perizinan beserta SKPD terkait

Sektor / SKPD	Perizinan
Dinas Pekerjaan Umum	Izin Lokasi, IMB, HO, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Pertambangan
Dinas Indakop	Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Industri, Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan
Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga	Izin Usaha Restoran dan karaoke, mendirikan lapangan olahraga, izin usaha biro perjalanan wisata, mendirikan hotel/penginapan
Dinas Kesehatan	Izin Pengobatan, Rumah Bersalin, Optik dan Izin Usaha Optik
BAPPEDA	Tanda Daftar Gudang

Sumber: *SPP 2014 KPPT Kabupaten Ponorogo*

Proses Implementasi

Pada tanggal 01 Mei 2009 diresmikan kantor publik bernama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) yang beralamatkan di Jl. Aloon-Aloon Utara No.6 yang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ponorogo Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu *pertama*, merupakan unsur pendukung

tugas Bupati dibidang pelayanan perizinan yang dipimpin oleh seorang Kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.*Kedua*, merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang menyelenggarakan fungsi perizinan dalam rangka meningkatkan dan keterpaduan pelayanan masyarakat dibidang perizinan.*Ketiga*, tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi (mengatur), integrasi (kesatuan), sinkronisasi (penyelarasan), simplifikasi (penyederhanaan) , keamanan dan kepastian. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada butir ketiga diatas, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- Pelaksanaan penyusunan program Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu;
- Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan;
- Pelaksanaan Koordinasi Proses Pelayanan Perizinan;
- Pemantauan dan Evaluasi Proses Pemberian Pelayanan Perizinan.

KPPT Kabupaten Ponorogo ini mempunyai visi yakni Menjadi Penyedia Pelayanan Perizinan yang mudah, murah, cepat, tepat dan akuntabel dengan misinya Mewujudkan pelayanan Perizinan yang prima melalui pelayanan yang mudah, murah, cepat, tepat dan akuntabel.

Sesuai visi misi dari KPPT itu sendiri, fasilitas sangat diperhatikan demi menunjang pelayanan yang mudah, murah, cepat, tepat dan akuntabel diantaranya disediakan *front office* yang terdapat ruang informasi untuk melayani informasi yang terkait dengan pelayanan umum di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Ponorogo, ruang pendaftaran untuk meneliti kelengkapan persyaratan administrasi pemohon pelayanan, mengembalikan berkas pemohon yang tidak lengkap, memberikan tanda bukti penerimaan berkas, ruang penyerahan dokumen perizinan untuk menetapkan jumlah retribusi pemohon, menerima dan mengesahkan pembayaran, membuat pembukuan keuangan, ruang tunggu untuk menunggu bagi pemohon perizinan, ruang pembayaran untuk membayar dikarenakan untuk beberapa perizinan yang masih memerlukan retribusi diantaranya Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Izin Pemasangan Reklame, dan ruang pengaduan disediakan untuk menampung complain masyarakat jika kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di KPPT.

Sedangkan *back office* sendiri terdiri atas beberapa ruangan yakni ruang pemrosesan berkas untuk memproses berkas dari berbagai macam izin yang diajukan oleh pemohon, ruang server, ruang penanganan pengaduan untuk menindaklanjuti komplain pemohon terkait pelayanan, ruang rapat untuk mengadakan rapat evaluasi kinerja dari para pegawai KPPT sendiri dan yang terakhir ruang kerja Kepala dan Pejabat Struktural lainnya. Sebagaimana Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 19 Tahun 2009 pelimpahan sebagian kewenangan dibidang perizinan dan non perizinan Terpadu Kabupaten Ponorogo Bab II Pasal 2 adalah sebagai berikut beserta data pemeriksaan di lapangan dan waktu maksimal penyelesaian izin:

Tabel 2: Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan

NO	JENIS PERIZINAN	PEMERIKSAAN DI LAPANGAN	WAKTU MAKSIMAL PENYELESAIAN IZIN
1	Izin Lokasi/Prinsip	1 Hari	30 Hari
2	Izin Mendirikan Bangunan	1 Hari	90 Hari
3	Izin Undang-Undang Gangguan	1 Hari	30 Hari
4	Izin Usaha Jsa Kontruksi	1 Hari	14 Hari
5	Izin Bidang Pertambangan	1 Hari	7 Hari
6	Izin Usaha Industri	1 Hari	3 Hari
7	Izin Tanda Daftar Industri	1 Hari	2 Hari
8	Surat Izin Usaha Perdagangan	Tidak Ada	2 Hari
9	Tanda Daftar Perusahaan	Tidak Ada	2 Hari
10	Tanda Daftar Gudang	1 Hari	2 Hari
11	Izin Usaha Rumah Makan Restoran dan Karaoke	Tidak Ada	7 Hari
12	Izin Mendirikan Tempat / Lapangan Olahraga	Tidak Ada	2 Hari
13	Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata	Tidak Ada	2 Hari
14	Surat Mendirikan Penginapan / Hotel	1 Hari	14 Hari
15	Izin Pemasangan Reklame	1 Hari	2 Hari
16	Rekomendasi Mendirikan Radio Swasta Nasional dan Pemancar TV	1 Hari	7 Hari
17	Rekomendasi Usaha Penerbitan Media Cetak	1 Hari	7 Hari
18	Izin Balai Pengobatan	1 Hari	14 Hari
19	Izin Rumah Bersalin	1 Hari	14 Hari
20	Izin Apotek	1 Hari	14 Hari
21	Izin Optikal	1 Hari	14 Hari

Sumber: *KPPT Kabupaten Ponorogo*

Pada implementasinya, pasti tidak semua berjalan mulus pasti kadang ada suatu halangan. Untuk mengatasi hal tersebut apabila suatu saat terjadi, pihak KPPT Ponorogo memberikan kompensasi kepada semua penerima pelayanan publik yang dilayani apabila ada ketidaksesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan. Karena memang hak penerima pelayanan salah satunya yakni mendapatkan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Kompensasi tersebut berupa keterlambatan penerbitan izin 1 sampai dengan 10 hari kerja Surat Izin diantar sampai ke alamat pemohon dan apabila keterlambatan diatas 10 hari kerja Surat Izin diantar ke alamat pemohon serta diberikan pengurangan 10% dari nilai ketetapan retribusi. Jadi, masyarakat yang hendak mengurus perizinan di KPPT Ponorogo tidak perlu khawatir akan keterlambatan penerbitan izin dengan adanya kompensasi yang diberikan dari pihak kantor.

Agenda kegiatan yang biasa dilakukan oleh KPPT antara lain dengan sosialisasi yang dilakukan ke seluruh kecamatan-kecamatan di Kabupaten Ponorogo. Sosialisasi ini berdampak positif karena masyarakat yang sebelumnya tidak tahu-menahu tentang proses perizinan, dengan adanya sosialisasi jadi tahu dan sadar bahwa memiliki dokumen yang sah sangatlah penting dan akan menjamin keberlangsungan usaha yang mereka miliki¹³⁷. Selanjutnya yakni, KPPT juga mencetak dan menyebarkan brosur yang berisi sekilas tentang kantor perizinan, jenis layanan perizinan dan standar waktu penyelesaian serta mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga masyarakat tidak bingung mengenai waktu penyelesaian pengurusan izin dan mekanisme karena di brosur sudah ditulis secara lengkap¹³⁸.

Di dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) KPPT Kabupaten Ponorogo tahun 2014 disebutkan adanya kewajiban penerima pelayanan publik salah satunya yakni Mentaati dan mematuhi mekanisme, prosedur dan persyaratan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Tidak hanya pegawai KPPT yang harus bekerja maksimal dalam melayani masyarakat, akan tetapi ada timbal balik dari masyarakat selalu menaati dan mematuhi mekanisme untuk mengurus perizinan sehingga tidak ada kesenjangan kewajiban diantara birokrat sebagai penyedia layanan publik dengan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Dibawah ini dipaparkan mekanisme / prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan pada KPPT Kabupaten Ponorogo.

¹³⁷ Wawancara dengan Bu Siti Arisah, Kepala Subbag TU

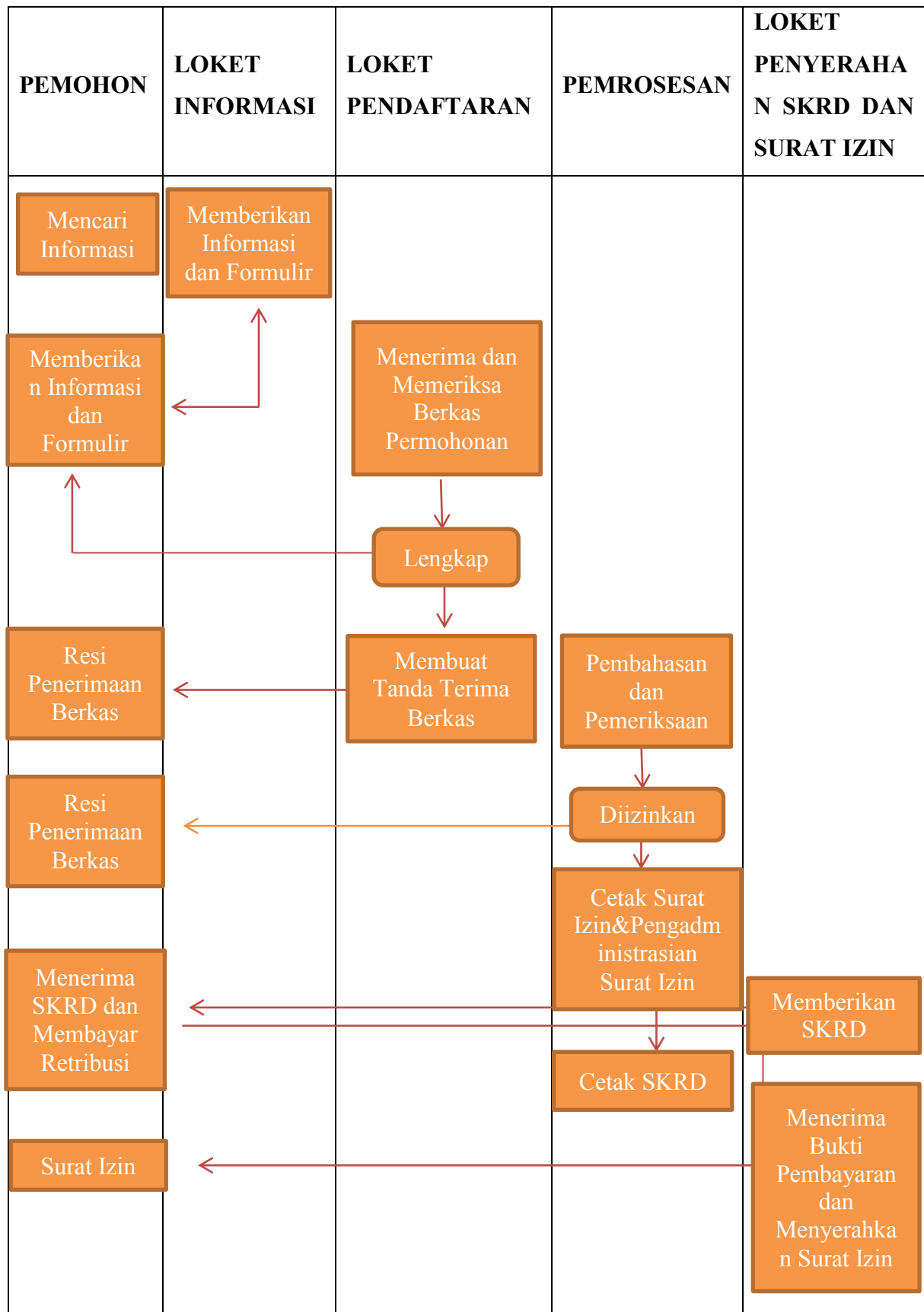
¹³⁸ Wawancara dengan Bu Yulia, Staf Subbag TU

Dampak Substantif

Dengan adanya penyederhanaan perizinan di KPPT Kabupaten Ponorogo membawa beberapa dampak positif khususnya bagi masyarakat yang akan mendirikan usaha dan juga pemerintah daerah sebagai penyedia jasa layanan. Adapun beberapa dampak yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dibidang perizinan antara lain *pertama*, memudahkan prosedur dan proses dalam pengurusan atau pengajuan izin yang diinginkan tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit. Maka dengan adanya kemudahan dalam proses pengurusan izin akan berbanding lurus dengan meningkatnya iklim usaha yang ada di Kabupaten Ponorogo. *Kedua*, dengan adanya program sosialisasi yang kerap dilaksanakan oleh KPPT sendiri di kecamatan-kecamatan di Kabupaten Ponorogo maka masyarakat akan semakin tahu apabila proses perizinan bisa diproses secara cepat dan tepat.

Program ini memiliki peran dan kontribusi besar terhadap pertumbuhan perizinan di Kabupaten Ponorogo. Karena melalui program tersebut masyarakat menjadi sadar akan perizinan untuk bidang-bidang usaha yang dimilikinya sehingga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui banyak sektor. *Ketiga*, dengan adanya brosur yang dicetak dan disebarakan sendiri oleh pihak KPPT masyarakat akan semakin tahu apa saja jenis layanan perizinan dan standar waktu penyelesaian, mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan serta standar operating prosedur pelayanan. Sehingga masyarakat tidak perlu bingung jika tidak mengetahui tentang standar waktu penyelesaian perizinan dan mekanisme untuk mengurus perizinannya.

Dari deskripsi data diatas maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan perizinan yang mudah, murah, cepat dan akuntabel dari KPPT Ponorogo telah membawa banyak dampak positif terhadap masyarakat ataupun pemerintah daerah sendiri. Kedepannya diharapkan akan membawa dampak positif secara horizontal yaitu semakin meningkatnya pelayanan publik di instansi-instansi pemerintah sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka menciptakan *good governance*. Maka dari itu dampak dari semua pelayanan diharapkan mampu mengurangi perspektif masyarakat terhadap birokrasi yang berbelit-belit. Pemerintah harus memberikan dampak positif agar masyarakat senantiasa ikut serta dalam proses kehidupan dalam pemerintahan.



Pelebagaan Perizinan

- **Regulasi**

Dalam setiap organisasi pemerintahan, segala perencanaan dan pengimplementasian segala hal selalu ada payung hukum sebagai landasan, adanya regulasi dari tingkat atas pemerintahan pusat sampai tingkat bawah di pemerintahan lokal. Begitu pula dengan kebijakan KPPT di Kabupaten Ponorogo, dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan, mengacu pada Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayan Publik, sampai pada Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan dibidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Ponorogo¹³⁹, segala kegiatan KPPT dapat berjalan lancar dan mendapat jaminan hukum serta dapat menjaga kelegalan dari institusi tersebut.

- **Sumber Daya Manusia**

Selain dasar hukum yang menjamin berdirinya suatu institusi, KPPT memiliki pelembagaan yang dilengkapi oleh sumber daya manusia (SDM) yang cukup. Jumlah SDM yang ada di KPPT berjumlah 20 orang dengan jabatan masing-masing yang ditempatinya. Berdasarkan Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 36 Tahun 2008 Tanggal 30 Desember 2008, susunan organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, terdiri dari:

- a. Kepala Kantor, yang bertugas memimpin, mengkoordinasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan serta memberikan pembinaan administrasi dibidang pelayanan perizinan terpadu.
- b. Sub Bagian Tata Usaha, dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor yang mempunyai tugas melaksanakan koodinasi penyusunan perencanaan

¹³⁹ Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo tentang Standar Pelayanan Publik Bidang Perijinan

program, evaluasi dan pelaporan, pelayanan administratif, administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga Kantor.

- c. Seksi Perizinan I dan Seksi Perizinan II, dipimpin oleh KepalaSeksi yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor yang mempunyai tugasmelaksanakan informasi, koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan lingkup tugasnya dan dalam melaksanakan tugasnya.

Tabel 3: SDM di KPPT Ponorogo berdasarkan jabatan dan jumlah

JABATAN	JUMLAH
Kepala Kantor	1 orang
Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1 orang
Staf Sub Bagian Tata Usaha	5 orang
Kepala Seksi Perizinan I	1 orang
Staf Seksi Perizinan I	7 orang
Kepala Seksi Perizinan II	1 orang
Staf Seksi Perizinan II	4 orang

Sumber: KPPT Kabupaten Ponorogo

Meskipun jumlah SDM di KPPT masih cenderung sedikit, akan tetapi mereka memiliki komitmen yang tinggi untuk turut menjadikan KPPT lebih baik untuk kedepannya. Rata-rata pegawai di KPPT ini memiliki background pemerintahan¹⁴⁰ sehingga mereka tidak kaget ketika pertama kali kerja disana. Dari data yang penulis peroleh ketika berkunjung ke KPPT Ponorogo jumlah pegawai berjumlah 20 orang, dengan kategori pria berjumlah 13 orang wanita 7 orang, kategori agama Islam 19 orang Kristen 1 orang, kategori kawin 19 orang dan belum kawin 1 orang. KPPT mengatur hak yang bisa didapatkan oleh penerima izin untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Oleh karena itu, KPPT menetapkan adanya Kode Etik Pelayanan yang berlaku untuk semua karyawan/karyawati isinya antara lain selalu tersenyum, selalu ramah, bersikap arif dan bersikap sopan dan santun.

¹⁴⁰Wawancara dengan Mas Dian Staf Sub Bag.Tata Usaha KPPT Kab. Ponorogo

Tabel 4.: SDM di KPPT Ponorogo berdasarkan golongan dan pendidikan terakhir

Golongan	Jumlah	Pendidikan Terakhir	Jumlah
IV A	1 orang	Pasca Sarjana	3 orang
III D	3 orang	Sarjana	13 orang
III C	5 orang	Sarjana Muda	1 orang
III B	4 orang	SLTA	3 orang
III A	3 orang		
II C	2 orang		
II B	1 orang		
II A	1 orang		

Sumber: *KPPT Kabupaten Ponorogo*

- **Faktor Penunjang**

Faktor penunjang menjadi faktor yang cukup penting demi kenyamanan para pegawai agar dapat bekerja secara maksimal dan merasa betah di kantor. Faktor penunjang yang ada di KPPT berupa sarana prasana yang sangat memadai. *Pertama*, ruang kerja bagi pegawai yang tidak cukup besar namun cukup untuk memperlancar kinerja para pegawai dalam melayani perizinan untuk masyarakat. Terlebih lagi dilengkapi dengan fasilitas seperti meja dan kursi kerja, lemari arsip dinamis, *intercom*, pesawat telepon, *computer compatible*, mesin ketik manual, AC disetiap ruangan, lemari, computer PC maupun notebook, printer beserta scanner, TV. *Kedua*, mempermudah masyarakat untuk mengurus perizinan dengan loket yang sudah disediakan agar mempercepat pelayanan perizinan usaha. Fasilitas penunjang lain yang dapat menunjang kenyamanan masyarakat antara lain ruang tunggu yang cukup luas dan ber-AC, disediakannya musholla, kamar mandi dan tempat parkir yang luas dan rindang karena banyak pepohonan di sekitar kantor KPPT sendiri.

Menarik Pelajaran

Apabila mengingat awal proses pelebagaan KPPT diatas, dari mulai dibentuknya KPPT tahun 2009 yang bertujuan agar segala perizinan menjadi lebih mudah, murah, cepat dan akuntabel maka KPPT sebagai lembaga penyedia layanan perizinan di Ponorogo sudah mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan

bisa dikatakan berhasil dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah dokumen perizinan yang telah diterbitkan oleh KPPT setiap tahunnya¹⁴¹. Keberhasilan KPPT sendiri tidak terlepas oleh beberapa faktor diantaranya *pertama*, adanya inisiasi dari pemerintah daerah untuk terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan good governance, sehingga perlu diimbangi dengan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan akuntabel.

Kedua, untuk memberikan pelayanan yang cepat tanpa proses yang berbelit-belit maka pemerintah daerah membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) yang bertujuan agar proses pengurusan izin tidak lagi rumit dengan harus berpindah-pindah kantor SKPD yang menangani perizinan sesuai yang diinginkan oleh masyarakat, akan tetapi hal tersebut bisa teratasi dengan kehadiran KPPT untuk mengurus izin dalam satu tempat saja. *Ketiga*, dalam rangka menjaga kualitas dan meningkatkan mutu pelayanan KPPT senantiasa melakukan evaluasi kinerja pelaksana berupa evaluasi penerapan standar pelayanan yang dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun atau dalam situasi yang kondisional, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Keempat, KPPT juga menyediakan fasilitas berupa kotak kritik dan saran yang membangun untuk pengaduan masyarakat juga bisa melalui telepon atau email kppt.ponorogo@gmail.com, maka dari itu diharapkan mampu menjadi acuan KPPT untuk kedepannya menjadi lebih baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dari keempat poin diatas dapat digunakan sebagai pelajaran dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, tentunya harus ada sinergitas antara seluruh elemen pemerintah daerah untuk mewujudkan tujuan tersebut kedepannya.

Peluang Replikasi

Sebuah inovasi dalam satu daerah sangat mungkin untuk direplikasi atau diterapkan di daerah lain. Adapun syarat untuk proses replikasi yaitu, *pertama*, perlu dukungan politik dari pemerintah dan DPRD, *kedua* melakukan studi banding atau studi kebijakan ke daerah yang lebih dulu menerapkan inovasi tersebut dan tergolong sukses dalam kategori pelayanan publiknya. *Ketiga*, menitipkan staffnya untuk magang beberapa minggu dilembaga yang bersangkutan. *Keempat*, pemerintah daerah harus

¹⁴¹ Wawancara dengan Mas Wibi bagian Staf Seksi Perizinan I KPPT Kab.Ponorogo

Alfiyatur Rahmawati, Pelayanan Perizinan Kabupaten Ponorogo membuka diri dan pemikiran tentang perlunya perubahan dan inovasi dalam pengelolaan pelayanan¹⁴².

Kunci utama proses replikasi inovasi/*good practice* seperti ini terletak *political will*/pemerintah serta kepemimpinan di daerah. tanpa adanya *political will*, upaya replikasi program ini akan sulit diwujudkan¹⁴³. Dalam proses replikasi sebuah inovasi dalam suatu daerah juga sangat diperlukan adanya regulasi atau aturan perundang-undangan yang jelas sebagai payung hukum sebuah lembaga atau legalitas prosedur dan mekanismenya. Peluang duplikasi sebuah inovasi pemerintahan masih terbuka sepanjang pemerintah daerah tersebut menghendaki sebuah perubahan ke arah yang lebih baik dalam hal tata kelola pemerintahan dan pelayanan publiknya***.

¹⁴²Muhtar haboddin, Potret Perizinan Usaha Kota Malang, Hal 21.
<http://igi.fisipol.ugm.ac.id/index.php/id/penyederhanaan-perizinan>

¹⁴³Yoga Putra Prameswari, Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Purbalingga, Hal 19.
<http://igi.fisipol.ugm.ac.id/index.php/id/penyederhanaan-perizinan>

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

- Muhtar haboddin, Potret Perizinan Usaha Kota Malang, dalam <http://igi.fisipol.ugm.acv.id/index.php/id/penyederhanaan-perizinan>
- Yoga Putra Prameswari, Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Purbalingga, dalam <http://igi.fisipol.ugm.ac.id/index.php/id/penyederhanaan-perizinan>

Internet

- Web Pemerintah Kabupaten Ponorogo, <http://ponorogo.go.id>

Wawancara

- Wawancara dengan Bu Siti Arisah, Kepala Subbag TU
- Wawancara dengan Bu Yulia, Staf Subbag TU
- Wawancara dengan Mas Dian Staf Sub Bag. Tata Usaha KPPT Kab. Ponorogo
- Wawancara dengan Mas Wibi bagian Staf Seksi Perizinan I KPPT Kab. Ponorogo

Undang-Undang dan Surat lainnya:

- Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo tentang Standar Pelayanan Publik Bidang Perijinan