

PELAYANAN LANGSUNG JADI KABUPATEN JOMBANG

Melia Aninda Zulfani*

Abstrak

Penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh aktor dalam sebuah negara. Mengapa demikian, peran pemerintah tentunya masih sangat dibutuhkan terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Permasalahan yang ada di Kabupaten Jombang adalah pelayanan perizinan yang sulit, terlalu rumit, membutuhkan waktu lama, biaya mahal ditambah juga masyarakat masih berfikir secara radikal. Mereka masih belum mengerti arti dari mengurus suatu izin untuk apa dan apa keuntungannya bagi mereka terutama masyarakat di pelosok desa yang tidak terjangkau informasi. Melihat kenyataan tersebut Bupati Jombang H. Suyanto melakukan inisiasi dalam perizinan dengan membuat pelayanan dengan prosedur "Jemput Bola". Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati No. 11 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan. Mekanisme program ini adalah dengan mendatangi 22 kecamatan yang ada di Jombang untuk memberikan pelayanan sekaligus sosialisasi kepada masyarakat. Kegiatan ini dilakukan sejak minggu ke II sampai 22 hari berikutnya yang terhitung 1 hari diisi 1 kecamatan. Pembuatan program ini mempunyai manfaat yang besar bagi masyarakat karena tidak perlu lagi membutuhkan waktu lama juga tidak dipungut biaya dalam mengurus izin selain itu kepercayaan masyarakat juga sudah cukup tinggi.

Kata kunci: pemerintah daerah, perizinan, dan layanan publik.

Abstract

Governance today is no longer solely the responsibility of government, but of all the actors in a country. Why this is so, the role of government is certainly still needs related to the provision of public services. The problems that exist in Jombang is difficult licensing services, too complicated, time-consuming, expensive cost plus the community was thinking radically. They still do not understand the meaning of taking care of a license for what and what's in it for them, especially people in remote villages that are unreachable information. Given this reality, Jombang Jombang Regent, H. Suyanto, initiates in licensing by making services with procedure "Pick up Ball". With reference to the Minister Regulation No.24 of 2006 on One Stop Services and decree No. 11 Year 2008 on Main Duties and Functions of Licensing Service Agency. The mechanism of this program is to go to 22 sub-districts in Jombang to give services to the community as well as socialization. This activity is carried out since the second week until the next 22 days starting one day be filled in one sub-district. Making this program has great benefits for society because it does not need to take a long time also does not charge in the permits, in addition to the public confidence has also been quite high.

Key word: local government, licency, and public service

* Aktivistis Lembaga Swadaya Masyarakat di Jombang daapt dihubungi melalaui anindamelia@yahoo.com

Pengantar

Memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider* adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat¹¹⁷.

Pola sentralisasi masih melekat dalam manajemen pelayanan publik masa kini. Hal tersebut tentunya menjadi sangat problematis dan dilematis mengingat diskursus inovasi penyelenggaraan pelayanan publik mulai banyak dipraktikkan di level daerah sebagai manifestasi mempublikasikan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan demokratis.¹¹⁸ Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat.¹¹⁹ Di beberapa kabupaten/kota, peningkatan pelayanan publik terus ditingkatkan, salah satunya adalah Kabupaten Jombang. Pemerintah Kabupaten Jombang telah berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sebelumnya, pemberian pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Jombang terutama mengenai pelayanan perizinan masih sering dikeluhkan karena dirasa sulit, tidak terfokus disatu tempat, mahal dan lama proses penyelesaiannya. Selain itu tingkat kesadaran dan keinginan masyarakat dalam mengurus izin dirasa juga masih kurang terutama mereka yang berada di pelosok desa yang tidak ada sosialisasi dan informasi yang terkait dengan pelayanan perizinan sendiri.

Melihat kecenderungan tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Jombang membuat kebijakan perizinan yang bersifat satu pintu dengan membentuk suatu langkah jemput bola dengan program “Pelayanan Langsung Jadi” untuk mempermudah, mengajak masyarakat ikut andil dan berpartisipasi dalam hal perizinan sekaligus membantu pemerintah daerah untuk pendataan. Badan Pelayanan Perizinan (BPP) disini mempunyai pelayanan umum di bidang kesekretariatan, pelayanan, penelitian lapangan dan penetapan dokumen dan pengawasan. Jenis perizinan yang ada dalam Peraturan

¹¹⁷ https://eprints.undip.ac.id/26402/1/SKRIPSI_FULL_BARU_plus_ttd.pdf (akses 15 Oktober 2014)

¹¹⁸ Wasisto Raharjo, “Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati : Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta”, *Jurnal IGI Yogyakarta*, (Februari 2011)

¹¹⁹ Puguh Prasetyo Utomo, “Potret Perizinan Usaha Kabupaten Rembang”, *Jurnal IGI Yogyakarta*, (Maret 2013)

Daerah Kabupaten Jombang pada awal dibuat sebanyak 92 jenis izin dan saat ini sudah disederhanakan menjadi 60 jenis izin¹²⁰.

Proses Inisiasi

Peraturan daerah yang mengatur pembentukan BPP Kabupaten Jombang diatur di Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang tetapi baru diundangkan tanggal 09 Januari 2009 dan untuk layanan program “pelayanan langsung jadi” diatur dalam Keputusan Bupati Jombang Nomor: 188.4.45/ 9/415.10.10/2009 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang¹²¹. Adanya program ini dibuat untuk mempermudah jangkauan masyarakat dalam memproses izin dan tugas pokok yang telah dituliskan Bupati Jombang. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan sebagian kewenangan daerah dalam rangka penyelenggaraan dan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dan melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi dan ketepatan/kepastian¹²².

Pelayanan perizinan melalui satu pintu dan langkah jemput bola ini dimaksudkan untuk penyederhanaan agar masyarakat dapat melakukan proses izin dalam satu tempat saja yang sebelumnya di tempat terpisah dan cenderung tidak efektif. Selain itu langkah jemput bola diterapkan untuk mempermudah masyarakat yang lokasi rumahnya tidak bisa menjangkau kantor pelayanan perizinan. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 (tanggal 6 Juli 2006) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPPTSP)¹²³. Hal yang ingin dicapai Permendagri ini pada dasarnya ada dua, yaitu: pertama, memperluas akses publik terhadap pelayanan perizinan yang berkualitas; kedua, mendorong peningkatan investasi, dengan menyederhanakan proses-proses perizinan.

Proses inisiasi ini dipengaruhi oleh lembaga eksekutif yaitu Bupati Jombang, Sekretaris Daerah dan Kepala BPP Kabupaten Jombang. Proses tercetusnya layanan ini

¹²⁰ Standar Operasional Prosedur Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang BPP JBG/03/SOP/024 tahun 2012

¹²¹ Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang

¹²² Peraturan Bupati Jombang Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang

¹²³ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPPTSP)

Melia Aninda Zulfani, Pelayanan Langsung jadi Kabupaten Jombang sebagai berikut:¹²⁴ Pertama, Bupati Jombang beserta Sekretaris Daerah mengadakan rapat kecil mengenai proses perizinan yang ada di Kabupaten Jombang, mengingat masyarakat masih kesusahan dalam mengurus izin karena berbeda tempat. Kedua, setelah itu Bupati Jombang dan Sekretaris Daerah mengadakan rapat dengan Kepala BPP untuk menjadikan proses perizinan satu atap agar memudahkan masyarakat; Ketiga, untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang hal ini, para aparat dan staff BPP melakukan sosialisasi ke masing-masing kecamatan yang ada melalui kantor kecamatan. Keempat, setelah sosialisasi itu dijalankan, ternyata masalah kembali muncul yaitu kurang inisiatifnya masyarakat untuk mengurus izin ke kantor BPP, hal ini dikarenakan letak geografis serta saran transportasi masyarakat kurang mendukung untuk mengurus langsung. Kelima, melihat hal ini, Kepala BPP angkat bicara untuk melakukan langkah jemput bola dengan layanan “pelayanan langsung jadi” yang sebelumnya telah mendapatkan persetujuan dari Bupati Jombang. Keenam, semenjak itulah layanan ini langsung diterapkan untuk menyempurnakan tugas dan fungsi BPP di Kabupaten Jombang.

Bupati Jombang dan Kepala BPP ingin mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan cepat dan efektif selain itu sebagai motivasi eksternal kepada masyarakat yang belum memahami makna pengurusan izin itu sendiri. Di dalam BPP ini tidak mengikutsertakan proses penanaman modal atau investasi kepada investor karena mengingat banyaknya izin yang harus ditangani dan sudah ada badan yang mengurus hal itu.

Tabel 1. Jenis-jenis Perizinan

No	Perizinan	No	Perizinan
1.	Izin Usaha Bengkel dan Toko Onderdil Kendaraan Bermotor	32.	Izin Praktek Medis dan Bidan
2.	Izin Perusahaan Angkutan Bermotor (Sipa)	33.	Izin Praktek Tenaga Perawat
3.	Izin Usaha Cuci Kendaraan Bermotor	34.	Izin Pendirian Praktek Pengobatan Swasta Klinik
4.	Izin Usaha Persewaan Mobil	35.	Izin Pendirian Optical
5.	Izin Trayek Angkutan Perbatasan	36.	Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Rumah Sakit Swasta
6.	Izin Trayek Angkutan Pedesaan	37.	Izin Pendirian Rumah Bersalin

¹²⁴ Joko Muji Subagiyo S.Sos, wawancara Kepala Sub Bidang Data dan Informasi, tanggal 8 Oktober 2014

7.	Izin Penyelenggaraan Kursus Mengemudi	38.	Izin Usaha Penggilingan Padi, Holler Dan Penyosohan Beras
8.	Izin Usaha Angkutan	39.	Izin Operasi Huller Keliling
9.	Izin Pendirian Pengubahan Pembongkaran Bangunan Di Dalam Di Atas Jembatan	40.	Izin Budidaya Ikan Air Payau atau Air Tawar Tradisional
10.	Izin Penggunaan Bangunan Di Atas Perairan Umum	41.	Izin Pembenihan Ikan Skala Rumah Tangga atau Tradisioanal
11.	Izin Pemakaian Tanah Pengairan	42.	Izin Usaha Produksi Makanan Ternak
12.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	43.	Izin Usaha Peternakan
13.	Izin Pemanfaatan Ruang Izin Relokasi	44.	Izin Usaha Pendirian Rumah Potong Hewan Jagal
14.	Izin Gangguan (HO)	45.	Izin Usaha Toko Obat Hewan
15.	Izin Pengambilan dan Pengolahan Bahan Galian Golongan C	46.	Izin Usaha Produksi Bibit Ternak
16.	Izin Pembuangan Limbah Cair	47.	Izin Penggunaan Gedung Kesenian atau Olahraga
17.	Izin Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPA)	48.	Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata
18.	Izin SIUP	49.	Izin Pendirian Tempat Rekreasi atau Olahraga Dan Fitnes Tempat Kebugaran
19.	Izin TDI IUI dan TDG	50.	Izin Usaha Penginapan Remaja dan Usaha Pondok Wisata
20.	Izin Perluasan Industri (IPI)	51.	Izin Usaha Hotel dengan Tanda Bunga Melati
21.	Izin TDG	52.	Izin Usaha Wisata Tirta
22.	Izin TDP	53.	Izin Usaha Restoran Rumah Makan
23.	Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja Swasta	54.	Izin Usaha Salon Kecantikan dan Rias Pengantin
24.	Izin Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja	55.	Izin Usaha Kawasan Wisata
25.	Izin Tempat Penampungan Tenaga Kerja Di Wilayah Kabupaten	56.	Izin Usaha Persewaan Video Games Vcd atau Play Station
26.	Izin Penyelenggaraan Paud atau Kelompok Bermain	57.	Izin Pemasangan Reklame dan Iklan
27.	Izin Pendirian Sekolah Swasta	58.	Izin Penelitian Survey Kegiatan Ilmiah
28.	Izin Penyelenggaraan atau Pendirian Kursus	59.	Izin Usaha Jasa Konstruksi aan Konsultasi Perencana (IUJK)
29.	Izin PKBM	60.	Izin Bahan Berbahaya Beracun (B3)
30.	Izin Mendirikan Taman Bacaan Masyarakat (TBM)		

31.	Izin Pendirian Laboratorium Klinik Swasta
-----	--

*Sumber : Diolah oleh penulis*¹²⁵

Selain jumlah perizinan yang berjumlah enampuluh buah yang harus dilayani sebagaimana digambarkan pada tabel 1.5. Patut pula dicatat bahwa lembaga ini juga memiliki dua target layanan yang diinginkan masyarakat diantaranya adalah:¹²⁶ pertama, masyarakat ingin pelayanan dengan cepat dan murah mengingat lokasi yang jauh dari pusat kota. Selain itu sosialisasi tentang penerapan proses perizinan ini lebih diintensifkan lagi kepada perangkat kecamatan yang bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakatnya. Kedua, untuk menunjang target itu, Bupati beserta SKPD yang terkait menerapkan kunjungan ke berbagai kecamatan yang ada di Kabupaten Jombang. Di sana para staff akan melayani masyarakat yang ingin mengurus izin dengan cepat, mudah disertai berkas-berkas yang lengkap dan tidak dipungut biaya atau gratis. Jadi tidak ada masalah atau kendala lagi bagi masyarakat yang tinggalnya jauh dari kantor BPP karena adanya kunjungan semacam ini.

Untuk mencapai dua target tersebut, maka BPP membuat dua jenis layanan kepada masyarakat.¹²⁷ Pertama, Pelayanan Langsung Jadi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) yang dilaksanakan di BPP Kabupaten Jombang pada dasarnya diarahkan untuk memberikan peningkatan pelayanan kepada publik. Upaya peningkatan pelayanan tersebut dilakukan melalui berbagai langkah prioritas, sehingga diharapkan perbaikan pelayanan tersebut dapat diwujudkan dalam jangka menengah dan jangka panjang, namun dengan tetap memperhatikan layanan yang lebih baik dalam jangka pendek.

Kedua, bekerja sama dengan Bank Pemerintah dan Swasta. Instansi perbankan merupakan lembaga pendanaan yang sebagian besar masyarakat menjadi sumber pendanaan bagi kegiatan usaha yang mereka jalankan. Perbankan menetapkan standar dan prosedur ketat terkait dengan proses pendanaan (kredit) kepada para debitur mereka. Dari hasil pengamatan dan evaluasi yang dilakukan, diketahui bahwa apabila seorang debitur mengajukan kredit kepada bank dengan agunan berupa sertifikat tanah

¹²⁵ Data ini diolah oleh penulis dengan melihat dari Standar Operasioanal Prosedur Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang, JBG/03/SOP/024 tahun 2012

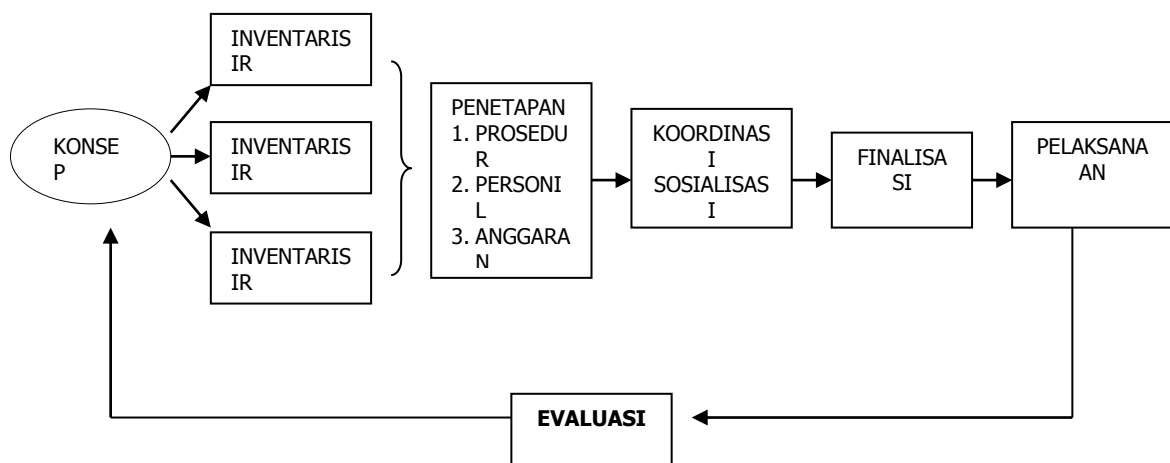
¹²⁶ Sri Utami, wawancara selaku masyarakat Kabupaten Jombang yang pernah mengurus perizinan, tanggal 08 Oktober 2014

beserta bangunan di atasnya terdapat persyaratan berupa Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Implementasi

Sistem pelayanan langsung jadi yang diterapkan disini tidak terkait dengan izin lain, yaitu SIUP dan TDP, mengingat semua izin yang diproses gratis kecuali IMB dan HO. Mekanisme dan langkah-langkah yang disusun oleh BPP Kabupaten Jombang guna menyukseskan rencana terobosan BPP tersaji dalam bagan berikut:

Bagan 1. Alur Layanan Pelayanan Langsung Jadi



Sumber : Wawancara dengan Kepala Sub Bidang Data dan Informasi Bapak Joko Mujito, 08 Oktober 2014

Mekanisme sebagaimana bagan diatas diawali dengan adanya sebuah konsep awal yang menginginkan perubahan *mindset* pelayanan dan paradigma pelayanan yang berpihak kepada masyarakat. Dari konsep yang ada tersebut akan melahirkan sebuah pokok pikiran dan kemungkinan permasalahan yang ada sehingga terbentuk konklusi dan kesepakatan untuk didapatkan konsep yang utuh (*perfect concept*). Memperhatikan pelayanan langsung jadi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan diluar kantor maka dibutuhkan adanya koordinasi dan sosialisasi terhadap kegiatan tersebut agar menjadi sukses dan lancar. Pelayanan yang dilakukan di kecamatan dengan bantuan camat setempat bertujuan memudahkan pelaksanaan kegiatan tersebut.

Sebuah kegiatan akan menjadi sukses membutuhkan adanya evaluasi secara kontinyu dan berkelanjutan sehingga konsep kegiatan (*pilot project*) yang ada menjadi

Melia Aninda Zulfani, Pelayanan Langsung jadi Kabupaten Jombang main project. Dari hasil evaluasi yang ada dapatlah ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan koordinasi dan perencanaan yang baik bisa mendapatkan hasil yang maksimal. Hal ini terbukti dengan respon yang baik dari *stakeholder* yang ada di Kecamatan.

Secara singkat, prosedur penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan pada BPP mulai dari proses permohonan masuk sampai dengan pengambilan izin/surat keputusan adalah sebagai berikut:¹²⁸ pertama, BPP menyiapkan berkas-berkas atau prosedur izin yang akan digunakan ke kecamatan, anggota yang akan berangkat dan anggaran yang disesuaikan. Kedua, setelah melakukan koordinasi dengan masing-masing Camat, BPP melakukan kunjungan ke tempat yang dituju (22 kecamatan) 1 hari 1 kecamatan yang sebelumnya pihak kecamatan sudah menginformasikan ke masyarakat setempat. Ketiga, pemeriksaan berkas di tempat, izin ditolak jika berkas masyarakat tidak lengkap. Keempat, proses SK / izin dan Penyerahan SK / izin dilaksanakan pada hari itu juga di tempat yang sama (langsung jadi) tanpa dipungut biaya apapun sebagai final. (Lihat bagan 1)

Pelaksanaan sistem ini dilakukan mulai minggu ke 2 di setiap bulannya sampai 22 hari berikutnya mengingat 1 hari melayani 1 kecamatan dan di Kabupaten Jombang ini terdapat 22 kecamatan. Selain itu ada beberapa elemen pendukung yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai untuk bekerja diluar kantor, anggaran yang disiapkan juga sesuai dengan apa yang diharapkan, juga fasilitas transportasi kendaraan roda 4 dan 2 juga menjadi pendukung.

Dampak Substantif

Dari hasil wawancara dengan narasumber, ada beberapa pencapaian yang dicapai BPP Kabupaten Jombang ini. Salah satunya adalah peningkatan respon masyarakat dalam melakukan proses izin dari tahun ke tahun sejak sistem layanan “pelayanan langsung jadi” diterapkan di tahun 2010. Meskipun di tahun 2013 mengalami penurunan itu dikarenakan masyarakat sudah banyak yang mengurus izin pada tahun sebelumnya. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat tabel 2

¹²⁸ Joko Mujito Subagyo S.Sos, wawancara dengan Kepala Sub Bidang Data dan Informasi, 08 Oktober 2014

Tabel 2. Daftar SK Terproses Izin/Tanpa Daftar Perusahaan)

Tahun	Jumlah Izin
2010	45
2011	59
2012	67
2013	64
2014 (hingga September)	45
Total	285

Sumber : Diolah oleh Penulis¹²⁹

Dari data diatas juga terdapat jenis izin atau usaha yang sering di proses oleh BPP Kabupaten Jombang. Ini dilihat dari data yang masuk dan diolah kembali oleh penulis. Dampak positif bagi masyarakat dengan adanya sistem ini sudah tampak, keadaan ini juga membuat para pihak BPP semakin bersemangat untuk memberikan pelayanan seperti yang diutarakan Kepala Sub Bidang Data dan Informasi: ¹³⁰

“Selama 5 tahun kami berdiri, sudah mulai tampak manfaat berdirinya lembaga ini khususnya di Kabupaten Jombang. Dari data yang kami rekap ini, salah satu bentuk kepuasan lembaga yaitu sesuai dengan tujuan kami untuk mewujudkan peningkatan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat.. Kami akan terus menerapkan sistem ini agar masyarakat semakin percaya kepada kami”

Selain hasil-hasil yang sudah disebutkan diatas, terdapat dampak positif lain yang berhasil diterapkan sistem “pelayanan langsung jadi” ini yang sesuai dengan misi BPP **“Mewujudkan Pelayanan Perizinan yang Prima, Mudah, Cepat dan Transparan dengan Didukung oleh Aparatur yang Handal, Jujur dan Profesional”**¹³¹ antara lain: *Pertama*, pelayanan langsung jadi mampu meningkatkan transparansi sekaligus menseederhanakan jalur/alur pelayanan yang ada di lingkungan Kantor Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang. Hal ini tidak terlepas karena petugas pelayanan

¹²⁹ Data ini diolah oleh penulis dengan merekap hasil daftar SK terproses izin/tanda daftar perusahaan (TDP) Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang dari tahun 2010-2014

¹³⁰ Joko Mujito Subagyo S.Sos, wawancara dengan Kepala Sub Bidang Data dan Informasi, 08 Oktober 2014

¹³¹ “Sekilas Tentang Badan Pelayanan Perizinan” <http://perizinan.jombangkab.go.id> (akses 10 Oktober 2014)

Melia Aninda Zulfani, Pelayanan Langsung jadi Kabupaten Jombang dilakukan seorang staf sedangkan apabila dilakukan di kantor banyak staf karena intensitas pekerjaannya banyak. Sistem ini juga secara jelas dicantumkan persyaratan administratif untuk setiap jenis layanan yang terlebih dahulu dilakukan sosialisasi sebelum dilakukan proses pelayanan langsung. Dengan demikian masyarakat tidak direpotkan oleh lambatnya layanan yang disebabkan karena persyaratan yang tak lengkap.

Kedua, pelayanan langsung berhasil menyederhanakan pelayanan di lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang, karena pelayanan bersifat langsung menuju sasaran dan *user* terakhir. *Ketiga*, pelayanan langsung menghindari sejauh mungkin penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) dari aparat. Kondisi ini memberikan perlindungan yang lebih baik kepada masyarakat pengguna layanan. *Keempat*, layanan ini sejauh mungkin menghindari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Jelasnya waktu penyelesaian, persyaratan administratif yang diperlukan, serta biaya yang dikeluarkan akan makin melindungi kepentingan masyarakat. Ini tidak terlepas karena masyarakat hanya menunggu proses perizinan di tempat dengan bukti pembayaran yang jelas dan tepat.

Tabel 3. Rekapitulasi Jenis Usaha/Izin yang terproses dari Tahun 2010-2014

Jenis Usaha/Izin	Jumlah
Perdagangan	175
Perbankan	24
Industri	19
Jasa	18
Real estate	8
Lain – lain	41
- Pembiayaan	
- Penyiaran radio	
- Konstruksi, konsultasi, instalasi - Developer	

*Sumber : Diolah oleh Penulis*¹³²

Pelembagaan Organisasi

Lembaga pemerintah yang berdiri di daerah sudah diketahui memang berbeda dengan lembaga swasta. Salah satu hal yang membedakan adalah dengan adanya regulasi yang mengatur dari tingkat atas (pemerintah pusat) sampai ke tingkat daerah (pemerintah daerah) dalam lembaga pemerintah. Begitu pula dengan kebijakan BPP

¹³² Data ini diolah oleh penulis dengan merekap hasil daftar SK terproses izin/tanda daftar perusahaan (TDP) Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang dari tahun 2010-2014

yang ada di Kabupaten Jombang. Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPPTSP) sampai pada Keputusan Bupati, pelaksanaan BPP dapat berjalan dengan lancar tanpa halangan dalam hal hukum.

Selain dengan dasar hukum yang sudah mengatur pelaksanaan, proses pelembagaan BPP juga dilengkapi dengan sumber daya manusia (SDM) yang cukup mendukung. Jumlah SDM yang ada di BPP berjumlah 35 orang yang memiliki posisi masing-masing. Meski tidak mempunyai banyak perangkat, namun hal itu justru membuat pelaksanaan BPP semakin efektif dan efisien. Kepengurusannya sendiri terdiri dari:

Tabel 4. Kepengurusan BPP Kabupaten Jombang

NO.	Jabatan	Jumlah orang
1.	Kepala Badan	1
2.	Sekretaris	1
3.	Sub Bagian Umum	5
4.	Sub Bagian Keuangan	4
5.	Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan	2
6.	Bidang Pelayanan Perizinan	1
	- Sub Bidang Data dan Informasi	4
	- Sub Bidang Administrasi Perizinan	3
7.	Bidang Pengaduan / Pengawasan dan Sistem Informasi	1
	- Sub Bidang Pengaduan Masyarakat	3
	- Sub Bidang Sistem Informasi	3
8.	Bidang Penelitian Lapangan dan Penetapan Dokumen	1
	- Sub Bidang Penelitian Masyarakat	3
	- Sub Bidang Penetapan Dokumen	3

Sumber: Bagan susunan organisasi BPP Kabupaten Jombang

Hambatan

Proses pelaksanaan sistem mulai dari inisiasi hingga implementasi, tentu tidak berjalan lancar. Terdapat beberapa kendala yang turut menghambat pelaksanaan sistem tersebut, termasuk pada layanan BPP yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.¹³³ *Pertama*, aparat yang mendukung sistem ini belum profesional dan kompeten dalam memberikan pelayanan langsung jadi. Hal ini dikarenakan petugas yang melaksanakan pelayanan langsung belum mampu menguasai peralatan dan operasional yang disetting dalam model langsung jadi. Teknologi modern tersebut

¹³³ Joko Mujito Subagyo S.Sos, wawancara dengan Kepala Sub Bidang Data dan Informasi, 08 Oktober 2014

Melia Aninda Zulfani, Pelayanan Langsung jadi Kabupaten Jombang

belum mampu diikuti petugas mengingat sistem harus dilengkapi dengan teknologi yang mendukung proses pelayanan agar lebih efisien. Dengan demikian masyarakat belum mendapatkan layanan yang lebih baik dikarenakan dukungan aparatur yang masih amatir dan belum profesional dalam menggunakan infrastruktur modern.

Kedua, kurang inisiatifnya masyarakat dalam melakukan proses izin yang telah disosialisasikan. Mereka masih berfikir radikal, belum mengerti arti dan makna pentingnya kegunaan izin itu sendiri. Meskipun pihak BPP sudah giat untuk menginformasikan dan mensosialisasikan dari tahun ke tahun jumlah masyarakat yang mengurus izin cenderung meningkat tetapi masih ada masyarakat yang tidak segera mengurusnya dan memilih bertahan dengan cara berfikir seperti itu. Secara tidak langsung, hal ini menjadi hambatan bagi Pemerintah Daerah dalam bentuk legalitas yang harus diproses. Masyarakat masih tidak tahu jika mengurus izin itu banyak manfaat yang didapat dan menghindari kita dari tindakan sewenang-wenang para aparatur pemerintah daerah.

Menarik Pelajaran

Pelaksanaan sistem atau layanan di BPP Kabupaten Jombang tentunya tidak lepas dari beberapa hal. *Pertama*, untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat yang efektif dan efisien. Sebelum adanya BPP Kabupaten Jombang, proses pelayanan perizinan masih berada di berbagai tempat yang terpisah dan masih sangat rumit tentunya sangat jauh dari harapan yang diinginkan. Masyarakat harus menunggu lebih lama dan biaya yang ditetapkan masih sangat tinggi untuk dijangkau. Proses yang rumit, mahal dan lambat ini membuat masyarakat semakin malas untuk melakukan proses izin yang seharusnya diwajibkan pemerintah. Namun setelah ada BPP ini masyarakat sudah lebih dimudahkan, proses perizinannya kini dapat dilakukan di satu tempat saja karena BPP Kabupaten Jombang bersifat satu atap sehingga prosesnya dapat lebih cepat dan efisien. Selain itu, biaya perizinan yang dikeluhkan selama ini sudah jelas bahwa tidak ada pungutan bagi jenis izin tertentu alias gratis.

Kedua, sumber daya manusia yang mendukung proses pelayanan di BPP ini sangat memadai. Terhitung 35 orang yang dipekerjakan disini bisa dikatakan tidak kekurangan atau kelebihan alias porsinya pas. BPP tentunya sudah memperhitungkan dampak positif dan negatif tentang hal ini, mereka tidak ingin ada penggemukan sumber

daya manusia yang mengakibatkan kinerja mereka tidak efektif. Sumber daya manusia yang ada juga dilihat dari sisi pendidikan yang telah ditempuhnya, mereka tidak mau asal mengambil pegawai yang tidak jelas latar belakang studinya. Hal ini dibuktikan selama ini kinerja mereka memiliki hasil yang memuaskan.

Ketiga, seiring berjalannya waktu, implementasi layanan BPP ini tidak bisa lepas dari kritik dan saran dari masyarakat. Kritik itu bisa dilakukan langsung maupun tidak langsung. Salah satunya adalah dengan adanya *website* resmi BPP yang memuat adanya kotak kritik dan saran dari masyarakat. Dengan demikian diharapkan pelaksanaan sistem atau layanan BPP dapat berjalan sesuai prosedur dan mampu mencapai tujuan yang diinginkan.

Poin-poin diatas cukup untuk dijadikan pelajaran dalam tercapainya prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan usaha yang baik. Ketiga poin tersebut merupakan sebuah kesatuan yang saling mempengaruhi dan tidak bisa dipisahkan satu sama lain, dan akan saling menunjang terlaksananya pelayanan perizinan usaha yang sederhana dan tidak berbelit.

Peluang Duplikasi

Proses duplikasi inovasi bisa dilakukan bila memenuhi empat syarat minimal.¹³⁴ *Pertama*, perlu dukungan politik dari pemerintah dan DPRD. *Kedua*, belajar melalui studi banding ke daerah yang tergolong sukses melakukan inovasi pelayanan perijinan. *Ketiga*, menitipkan stafnya untuk magang selama beberapa minggu di lembaga bersangkutan. *Keempat*, pemerintah daerah harus membuka diri dan pemikiran tentang perlunya perubahan dan inovasi dalam pengelolaan pelayanan.

Peluang duplikasi inovasi sebuah daerah juga memerlukan adanya pijakan regulasi yang mengatur dan mengikat. Hal ini disebabkan sebuah regulasi akan memberikan kepastian hukum dalam keseluruhan pelaksanaan inovasi pemerintahan di sebuah daerah, mulai dari regulasi, implementasi, hingga evaluasi. Proses duplikasi inovasi sangat bisa dijalankan sepanjang sebuah daerah itu ingin melakukan perbaikan dalam hal pemerintahan***

¹³⁴ Binuri S.Sos, wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Binuri S.Sos, 8 Oktober 2014

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

Puguh Prasetyo Utomo, “Potret Perizinan Usaha Kabupaten Rembang”, *Jurnal IGI Yogyakarta*, (Maret 2013)

Wasisto Raharjo, “Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati : Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta”, *Jurnal IGI Yogyakarta*, (Februari 2011)

Wawancara

Binuri S.Sos, wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Binuri S.Sos, 8 Oktober 2014

Joko Muji Subagiyo S.Sos, wawancara Kepala Sub Bidang Data dan Informasi, tanggal 8 Oktober 2014

Sri Utami, wawancara selaku masyarakat Kabupaten Jombang yang pernah mengurus perizinan, tanggal 08 Oktober 2014

Undang-Undang dan Surat lainnya:

Daftar SK terproses izin/tanda daftar perusahaan (TDP) Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang dari tahun 2010-2014

Peraturan Bupati Jombang Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang

Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPPTSP)

Standar Operasional Prosedur Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Jombang BPP JBG/03/SOP/024 tahun 2012

Internet

<http://perizinan.jombangkab.go.id> diakses pada 10 Oktober 2014

https://eprints.undip.ac.id/26402/1/SKRIPSI_FULL_BARU_plus_ttd.pdf diakses pada 15 Oktober 2014