

Strategi Peningkatan Pendapatan Daerah Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung

Amoret Fina Icasya
Politeknik STIA LAN Bandung
e-mail : amoretfi@gmail.com

Abstrak

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang masih harus diperbaiki. Keluhan masyarakat umum dan praktisi usaha adalah proses perizinan yang berbelit-belit, tidak transparan dan rawan pungutan liar. Salah satu upaya untuk memperbaiki hal tersebut adalah penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan proses pengurusan perizinan yang dilakukan dalam satu tempat. Hal ini dapat meningkatkan laju investasi sehingga dapat mendorong pendapatan daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan upaya pelaksanaan, faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Metode yang digunakan dalam ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Kata Kunci: pelayanan terpadu ; perizinan ; peningkatan pendapatan

Strategies for Increasing Local Income Through One Stop Integrated Services in Bandung City

Abstract

One of the government's duties is to provide effective and efficient public services. Licensing is a form of public service that still needs improvement. Complaints from the general public and business practitioners are that the licensing process is convoluted, not transparent and prone to extortion. One of the efforts to improve this is the application of the One Stop Integrated Service system. One Stop Integrated Service is a licensing process that is carried out in one place. This can increase the rate of investment so that it can boost regional income.

The purpose of this study is to describe the implementation efforts, supporting and inhibiting factors in the implementation of One Stop Services. The method used in this is descriptive with a qualitative approach.

Keywords: *one-stop service, license, region income*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhannya sendiri namun bertujuan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat dan menciptakan ruang untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Kebijakan reformasi birokrasi dalam sistem pelayanan perijinan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang baik dari segi input maupun output. Pelayanan ialah suatu pendekatan organisasi yang memberikan kualitas pelayanan sehingga diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak

utama dalam pengoprasian Organisasi. Segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah harus tidak bertentangan dengan norma dan aturan. Kepentingan aparat pemerintah bersumber pada kebutuhan masyarakat.

Reformasi birokrasi merupakan kebutuhan mendasar dalam meningkatkan pelayanan publik dan perekonomian secara keseluruhan, dengan menjalankan fungsi secara tepat, cepat, dan konsisten untuk diwujudkan birokrasi yang akuntabel dan baik (Yusriadi, 2018). Pemerintah wajib menyediakan layanan dan kebutuhan berorientasi masyarakat. Oleh

karena itu, dilakukan reformasi melalui model organisasi yang mampu memberikan layanan publik berdasarkan sudut pandang masyarakat, baik masyarakat umum maupun komunitas bisnis. Model kelembagaan pelayanan publik dibutuhkan untuk memfasilitasi masyarakat dalam menangani perizinan. Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model layanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan perizinan pemerintah dalam satu kantor atau dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehubungan dengan pelayanan perizinan, pemerintah menjadikan PTSP sebagai bentuk solusi di bidang perizinan yang memiliki kewenangan untuk mengelola izin penerbitan dokumen dengan berbagai jenis izin yang dikelola di satu kantor.

Jika diperhatikan, pelayanan publik di daerah cenderung masih berjalan belum optimal, seyogyanya praktik pelayanan dapat dilaksanakan lintas sektor, seperti: ekonomi, sosial, politik dan budaya. Namun banyak kendala akan pelaksanaan hal tersebut. Oleh karena itu dalam dibutuhkan efektivitas dan efisiensi organisasi yang menjadi pembeda antara myawa reformasi birokrasi.

Pelaksanaan desentralisasi perizinan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara pemerintah provinsi dan kabupaten di Indonesia. Dalam pasal dua Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang perizinan merupakan salah satu hal yang diserahkan kepada daerah pemerintah Kabupaten / Kota. Dengan demikian, pelayanan perizinan penyelenggaraan menjadi sebuah tanggung jawab pemerintah daerah (Indonesia, 2007). Dalam pencapaian indeks daya saing global World Economic Forum (WEF) pada tahun 2019 Indonesia menempati peringkat 50 dunia. Hal ini lebih buruk dibandingkan pada tahun 2018 yang menempati posisi 45 dunia.

Pada tahun 2020 telah ditetapkan target investasi sebesar Rp817,2 triliun. Untuk mencapai target tersebut, perlu dilakukan pembenahan kebijakan pelayanan di provinsi, kabupaten, dan kota di mana PTSP merupakan suatu lembaga kewenangan untuk melayani kegiatan perizinan dan nonperizinan. Saat ini,

ada 584 PTSP yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung berupa pelayanan perizinan yang cepat dan mudah untuk masyarakat.

Pelayanan terpadu satu pintu diharapkan mampu menarik minat para pemilik modal untuk berinvestasi di kota Bandung. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan ekonomi daerah.

Menurut Suhartoyo (2019) dalam jurnalnya yang berjudul "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" menunjukkan bahwa PTSP dapat menjadi alternatif perbaikan dalam sistem perizinan sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Makassar. Masyarakat membutuhkan regulasi yang mendorong penguatan model inovasi berbasis pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan penyederhaan prosedur, kepastian biaya dan kecepatan waktu sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan pelayanan publik. Semakin baik tingkat kemudahan dalam proses perizinan akan meningkatkan kepuasan masyarakat tersebut. Hal tersebut harus menjadi perhatian pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap peningkatan pendapatan daerah dengan mengambil contoh kasus di Kota Bandung.

B. PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung telah menerima pelimpahan kewenangan atas 54 jenis perizinan. Sejak diterapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung pada tahun 2016 dan telah terjadi peningkatan aktivitas perizinan dan investasi yang berdampak pada meningkatnya Pendapatan Asli Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan

aktivitas perizinan setelah diterapkan sistem satu pintu tersebut.

Realisasi investasi di Kota Bandung pada Januari-Desember 2016 mencapai Rp 612,8 triliun, meningkat 12,4% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya, sebesar Rp 545,4 triliun. Realisasi investasi PMDN, Januari-Desember meningkat 20,5% sebesar Rp 216,2 triliun, sementara realisasi investasi PMA naik 8,4% sebesar Rp 396,6 triliun. Capaian realisasi investasi PMDN dan PMA Tahun 2016 yang sebesar Rp 612,8 triliun melampaui target realisasi investasi Tahun 2016 sebesar 3,0%.

Hal tersebut merupakan indikator bahwa sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam bidang perizinan di Kota Bandung melalui DPMPTSP telah memberikan dampak positif pada kenaikan realisasi investasi di kota tersebut.

Salah satu terobosan yang dilakukan adalah pemberlakuan Online Single Submission (OSS) yang mulai diterapkan pada tahun 2018. Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung telah menerima lebih dari 8.000 pendaftaran perizinan dari 2000 pemohon dalam kurun waktu enam bulan semenjak diterapkannya sistem tersebut.

Selain itu DPMPTSP Kota Bandung juga telah membuat aplikasi GAMPIL (Gadget Application Mobile License) yang difokuskan pada pelayanan perizinan usaha bagi UMKM dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Kemudahan yang diberikan dari aplikasi tersebut adalah bagaimana UMKM dapat melakukan perizinan usahanya di manapun dan kapanpun melalui smartphone berbasis Android.

Untuk aplikasi Sejak awal peluncurannya, GAMPIL telah diunduh sebanyak lebih dari 10.000 kali melalui Google Play Store dan berdampak pada sedikitnya 500 proses perizinan.

Syarat pertama untuk penyampaian layanan yang efisien adalah pemerintah harus benar-benar tahu dan memahami bagaimana memberikan kepuasan bagi masyarakat. Hasil implementasi PTSP di Kota Bandung selama empat tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah pengguna jasa pelayanan perizinan dan menunjukkan hasil yang positif. Hal tersebut dapat diamati melalui hasil pelaksanaan

perizinan yang ditetapkan oleh penyedia yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan juga melalui pernyataan yang diungkapkan oleh masyarakat. Meski masih ada beberapa warga yang berada tidak puas dengan pemanfaatan layanan PTSP.

Secara umum implementasi PTSP di Kota Bandung mengikuti langkah Kementerian Dalam Negeri Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah dimana juga pedoman teknisnya menjelaskan komposisi tim pengelola PTSP kabupaten / kota yang akan melaksanakan semua aktivitas PTSP masing-masing. Dalam penerapan PTSP harus mengacu pada prinsip pelayanan publik sesuai dengan peraturan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.P AN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa kesederhanaan prosedur sangat penting agar tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat penerapan PTSP ini diantaranya adalah maraknya oknum-oknum yang mengambil keuntungan dengan melakukan pungutan liar dan kurangnya koordinasi antara dinas satu dan yang lain.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan laju investasi dan pendapatan daerah setelah diterapkannya sistem perizinan terintegrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pemerintah Kota Bandung merupakan salah satu dari sejumlah pemerintah daerah yang menerapkan sistem ini sejalan dengan cita-cita reformasi birokrasi. Semenjak diberlakukannya sistem PTSP di Kota Bandung telah menunjukkan angka yang positif dan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan administrasi.

Rekomendasi yang diberikan adalah agar pemerintah dapat menjaga integritas kualitas pelayanan sehingga tidak memunculkan pelanggaran-pelanggaran misalnya pungutan liar yang dapat mencederai kepercayaan masyarakat.

D. REFERENSI

- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law And Governance Journal*, 2(1), 143-154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Imu, F. (2019). EVALUASI KINERJA KEBIJAKAN PELAYANAN UMUM SATU PINTU TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI KANTOR BADAN PELAYANAN PENANAMAN MODAL TERPADU SATU PINTU (BPPMTSP) KABUPATEN BANGGAI. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 6(2), 1. <https://doi.org/10.32884/ideas.v6i2.188>
- Enggarani, N. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law And Justice*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702>
- Karnantohadi*, P. (2020). Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Indonesia. *Airlangga Development Journal*, 2(2), 107. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i2.18073>
- M.Si., W. (2018). KESIAPAN APARATUR SIPIL NEGARA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU MEMBERIKAN PELAYANAN BERBASIS ONLINE. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(2). <https://doi.org/10.31504/komunika.v7i2.1705>
- Bandung, D. (2020). Realisasi Investasi - Page | DPMPPTSP. Portal-dpmpptsp.bandung.go.id. Retrieved 31 October 2020, from <https://portal-dpmpptsp.bandung.go.id/detail-pages/realisasi-investasi>
- Widyastuti, R. (2020). Pertumbuhan Melambat, Realisasi Investasi di Bandung Jeblok. *Tempo*. Retrieved 31 October 2020, from <https://bisnis.tempo.co/read/1357992/pertumbuhan-melambat-realisasi-investasi-di-bandung-jeblok>