

Murniati, S.Sos.,MSP



**ASISTENSI & PENGEMBANGAN
PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
SATU PINTU DI BIREUEN**



Unimal Press

Lhokseumawe - Aceh

**Asistensi dan
Pengembangan
Pelayanan Perijinan
Terpadu
Satu Pintu di Bireuen**



MURNIATI, S.Sos., MSP

**Asistensi dan Pengembangan
Pelayanan Perijinan Terpadu
Satu Pintu di Bireuen**

UNIMAL PRESS

Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Murniati, 2015

Asistensi dan Pengembangan Pelayan Perijinan Terpadu Satu Pintu di Bireuen

Editor: Nulwita Maliati, M.Si

Unimal Press, Lhokseumawe, Aceh

ISBN 978-602-1373-27-9

Hak Cipta © 2015, pada *Murniati*

All rights reserved

No parts of this book may be reproduced by any means, electronic or mechanical, including photocopy, recording, or information storage and retrieval system, without permission in writing from the publisher.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apa pun, termasuk dengan cara penggunaan mesin fotokopi, tanpa izin sah dari penerbit

Asistensi dan Pengembangan Pelayan Perijinan Terpadu Satu Pintu di Bireuen

Hak Penerbitan pada Unimal Press

Layout:

Eriyanto Darwin

Editor:

Nulwita Maliati, M.Si

Disain Sampul: Eriyanto Darwin

Cetakan Pertama, Agustus 2015

Dicetak oleh: Madani Press, CV

Alamat Penerbit:

Universitas Malikussaleh

Jl. Panglatah No. 10, Keude Aceh, Lhokseumawe 24351

Nanggroe Aceh Darussalam

INDONESIA

☎ +62-0645-47512

☎ +62-0645-47146

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan buku ini. Selawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa ummat manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Alhamdulillah dengan hidayah dan petunjuk dari Allah selesailah sudah penulis menyusun buku berjudul “Asistensi dan Pengembangan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu di Bireuen” ini, semua itu tentunya tidak terlepas dari dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sangat istimewa kepada suami tercinta yang telah dengan sabar dan tulus ikhlas mendorong dan mendoakan penulis, ananda tercinta yang harus selalu jauh dengan mama terima kasih atas pengorbanan dan do’a kalian yang tulus, adik-adikku tercinta yang telah membantu dengan sabar selama penulisan buku ini, ayahanda, ibunda serta seluruh keluarga yang secara material dan spiritual telah memberi semangat kerja sehingga selesailah penyusunan buku ini.

Lhokseumawe, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1, PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Program	1
Gambaran Umum Kabupaten Bireuen.....	2
Gambaran Umum Pelayanan di Daerah Program.....	4
Dasar Hukum Pembentukan dan Pengembangan KPPTSP di Kabupaten Bireuen	5
Gambaran Umum Pelayanan Perizinan di Kabupaten Bireuen.....	5
Visi, Misi, Fungsi, Tujuan dan Sasaran KPPTSP Kabupaten Bireuen.....	6
Tujuan Program	8
Waktu dan Tempat Pelaksanaan Program	11
Hasil yang diharapkan dalam Program.....	12
BAB 2, TINJAUAN PUSTAKA	13
1. Pengertian Pelayanan.....	13
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Fasilitas Pelayanan.....	17
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	19
5. Standar Pelayanan.....	20
6. Klasifikasi Pelayanan Publik	222
BAB 3, PELAKSANAAN KEGIATAN.....	25
Capaian program kerjasama yang telah dilakukan	25
Penandatanganan MoU.....	26
Audiensi dengan Pemda dan Pimpinan Pemda.....	26
Workshop Perencanaan Program.....	28
I. Latar Belakang.....	28
II. Tujuan	30
III. Waktu dan Tempat.....	30
IV. Tahapan Kegiatan	31
V. Peserta.....	31
VI. Jadwal/Agenda.....	33
Sambutan Bupati kabupaten Bireun diwakili oleh Sekretaris Daerah.....	33

Hasil diskusi kelompok.....	36
Studi Baseline Survey.....	36
FGD Hasil Baseline Survey.....	44
FGD SOP dan SPM.....	47
A. Klasifikasi jenis pelayanan perizinan.....	47
B. Standar pelayanan minimal (SPM).....	47
Studi Banding.....	52
Tujuan dan Maksud Kegiatan.....	51
Hasil yang diharapkan.....	51
Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	51
Tahapan Pelaksanaan.....	51
Peserta dan Jadwal acara.....	51
Kesimpulan Kegiatan.....	61
Hambatan.....	61
Rekomendasi.....	61
Team Building Training.....	67
Tujuan Training.....	67
Hasil yang Diharapkan.....	70
Tempat Pelaksanaan Kegiatan.....	70
Waktu Pelaksanaan.....	70
Metode.....	70
Peserta.....	70
Panitia dan Trainer.....	65
Hasil Pelatihan.....	66
Sosialisasi.....	66
Gebyar Layanan Perijinan.....	67
Tujuan Kegiatan.....	67
Sasaran Kegiatan.....	67
Tahapan Kegiatan.....	67
1. Pre Sosialisasi Gebyar Layanan Perizinan.....	67
2. Seminar Sehari tentang Perijinan dan Kredit Usaha.....	67
3. Gebyar Layanan Perijinan Gratis :.....	67
Launching KPPTSP Kabupaten Bireuen.....	70
Latar Belakang.....	70
Tujuan Kegiatan.....	71
Sasaran Kegiatan.....	72
Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan.....	72
Hasil Launching.....	73
Laporan Launching Kepala KP2TSP Kab. Bireun.....	79

BAB 4, REKOMENDASI PROGRAM	86
Kesimpulan Program	86
Rekomendasi Program	86
Rencana Pengembangan KPPTSP Kabupaten Bireuen	86
BAB 5, HAMBATAN DAN REKOMENDASI	86
Hambatan	86
Rekomendasi :.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89

Bab 1

Pendahuluan

Latar Belakang Program

Rendahnya pelayanan publik di Indonesia masih menjadi keluhan masyarakat. Birokrasi kita terkenal sebagai birokrasi yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Bahkan istilah “*Kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah, kalau bisa diperlama kenapa dipercepat, kalau bisa mahal kenapa murah*” masih ditemukan melekat pada birokrasi di Indonesia. Meskipun sudah banyak peraturan-peraturan yang memperhatikan dan memperbaiki pelayanan.

Pelayanan publik pada hakikatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tetapi pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, melainkan masih berbelit-belit dengan mengatasnamakan “sesuai prosedur”, Belum ada standar, banyak biaya atau pungutan, waktu yang tidak jelas. Dengan kata lain pelayanan publik yang diberikan tidak efektif dan efisien. Kondisi kinerja yang demikian itu membuat masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik, enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan birokrasi pemerintah.

Keengganan masyarakat dalam mengurus segala macam urusan yang berkaitan dengan pemerintah merupakan salah satu dampak dari rendahnya kinerja pelayanan birokrasi. Salah satu kasus yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik adalah masalah perijinan. Melihat kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus perijinan,

maka hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi pemerintah kabupaten Bireuen untuk meningkatkan kinerja pelayanan perijinan kepada masyarakat dengan strategi pelayanan prima melalui Unit Pelayanan Perijinan Terpadu. Peningkatan kualitas pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka, efisien dan ekonomis, adil, serta tepat waktu.

Beberapa peraturan yang telah memayungi pelaksanaan pelayanan perijinan sudah dibuat oleh pemerintah pusat seperti misalnya Permendagri no 24 tahun 2006, permendagri no 20 tahun 2007 bahkan PP no 41 tahun 2007 yang semuanya itu berisikan pembahasan PTSP secara umum termasuk mengenai regulasi pusat dan regulasi daerah masing-masing, awal mula disepakatinya pembuatan program sehingga diharapkan pemerintah Kota/Kabupaten dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam satu tempat dan satu pintu.

Gambaran Umum Kabupaten Bireuen

- Luas Wilayah : 1.901 Km²
- Penduduk : 379.000 jiwa
- Luas Pertambakan : 5.000 hektar
- Luas Persawahan : 23.000 hektar
- Luas Areal Perkebunan tersedia : 35.000 hektar
- Panjang Garis Pantai : 80 Km
- Potensi Kelautan : Ikan, Udang
- Potensi Perkebunan, Pertanian : Pinang, kakao, sawit, kopra, kemiri, karet, padi, kedele, buah-buahan

- Potensi Industri : Produk Alsintan, Karoseri, Bus angkutan, makanan dan minuman
- Potensi tambang : batu kali, pasir, oasis besi

Industri Kecil yang berkembang di Kabupaten Bireuen :

1. Berbasis Komoditi Setempat :
 - Pabrik Padi
 - Pengolahan Bubuk Kopi
 - Pabrik Minyak Kelapa
 - Perebus Pinang
2. Berbasis Keterampilan Besi, Kaleng, Kayu, Batu, Kaca, Kain, dan Tanah :
 - Karoseri Bus dan Truck
 - Pabrik Alat Mesin Pertanian
 - Pembuatan parang, cangkul
 - Pembuatan dandang
 - Pembuatan perabot dan kusen
 - Pembuatan batu bata
 - Keramik hias
 - Batu Giling
 - Pembuatan Sapu Ijuk dan sapu lidi

- Pembuatan arang
 - Pembuat kaca mobil
 - Vulkanisir
 - Pembuatan timah
 - Kerajinan bamboo dan rotan
 - Kerajinan Kasab
 - Pembuatan Teralis Besi
 - Konveksi
3. Berbasis Makanan dan Minuman :
- Keripik, kue-kue
 - Pembuatan tahu, tempe
 - Pembuatan kecap
 - VCO
 - Pembuatan garam
 - Perebusan Ikan teri
 - Pabrik Es
 - Pembuatan Sirup dan limun

Gambaran Umum Pelayanan di Daerah Program

Kabupaten BIREUEN merupakan satu daerah yang punya potensi besar untuk berkembang, wilayahnya yang masih luas untuk suatu pengembangan terutama potensi investasi di sektor pertanian, perdagangan, hotel & restoran, serta pengangkutan & komunikasi. Selain itu lokasi Kabupaten Bireuen yang sangat strategis di jalan Lintas Medan – Banda Aceh dan jalur utama untuk mencapai wilayah tengah NAD.

Sejak Kabupaten Bireuen memiliki pemerintahan yang otonom, perkembangan daerah ini menunjukkan perkembangan yang cukup pesat karena adanya berbagai inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah daerah. Disisi lain, Kabupaten BIREUEN ingin membuktikan bahwa di era perubahan peningkatan pelayanan ke masyarakat ini, bisa melakukan kreasi dan inovasi dalam rangka pelayanan dibidang perijinan secara lebih baik, dengan dukungan dari legislatif. Hal itu antara lain dilakukan dengan adanya pikiran inovatif untuk melakukan reformasi kelembagaan instansi pelayanan perijinan dalam bentuk Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP).

Dasar Hukum Pembentukan dan Pengembangan KPPTSP di Kabupaten Bireuen

1. Peraturan Pemerintah Nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
4. Perjanjian Kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Bireuen dengan Komunitas Peradaban Aceh Tanggal 11 Juli 2008 tentang Program *Support for Poor and Disadvantaged Areas Economic Governance in Aceh (SPADA-EGA)*
5. Qanun Kabupaten Bireuen Nomor : 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bireuen.

Gambaran Umum Pelayanan Perizinan di Kabupaten Bireuen

[1]. Status Instansi pelayanan adalah Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) yang mendapatkan kewenangan

mengelola 20 jenis ijin usaha. Proses perijinan itu masih membutuhkan rekomendasi dari SKPD sehingga dibentuk tim teknis untuk mendukung proses penerbitan izin yang sesuai dengan aturan dan teknis operasional pengembangan usaha.

[2]. Kekuatan hukum kantor KPPTSP adalah Qanun No 4 Tahun 2008, dan operasionalisasi pelayanan perijinan di KPPTSP mulai diimplementasikan sejak tanggal 5 bulan Januari 2009.

[3]. Pejabat Struktural KPPTSP Kabupaten Bireuen dilantik pada tanggal 30 Desember 2008 berdasarkan SK Bupati Bireuen Nomor : Peg.821.23/Kpts/1523/2008.

[4] SDM yang bertugas di KPPTSP Kabupaten Bireuen berjumlah 33 orang, yang terdiri dari 23 orang PNS dan 10 orang Pegawai Honorer.

Visi, Misi, Fungsi, Tujuan dan Sasaran KPPTSP Kabupaten Bireuen

Visi : Terwujudnya pelayanan prima dan professional

Misi :

1. Melaksanakan penataan, pengembangan organisasi dan manajemen Kantor Pelayanan Terpadu.
2. Meningkatkan kualitas sumberdaya aparat menuju aparatur yang professional.
3. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan Dinas Teknis serta Lembaga Terkait.
4. Meningkatkan sarana dan kualitas pelayanan serta penyederhanaan prosedur pelayanan.
5. Membudayakan sikap simpatik, tanggap, ramah dan santun dalam proses pelayanan..

Fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan program kerja kantor
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan
3. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan
5. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan
6. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di bidang pelayanan perizinan
7. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan :

1. Meningkatkan kualitas layanan publik
2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik

Sasaran :

1. Terciptanya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap layanan publik

Jenis-jenis izin yang ditangani oleh KPPTSP Kabupaten Bireuen :

1. IMB
2. Izin Undang-undang Gangguang (HO)
3. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
4. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
5. Surat Izin Perdagangan (SIUP)
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
7. Tanda Daftar Industri (TDI)

8. Izin Penyelenggaraan/Pajak Reklame
9. Izin Trayek
10. Izin Usaha Angkutan Kendaraan Bermotor
11. Izin Usaha Kepariwisataaan (IUK)
12. Izin Usaha Peternakan (IUP)
13. Izin Usaha Pertanian (IUP)
14. Surat Izin Pertambangan Daerah (SIPD)
15. Izin Perbengkelan
16. Izin Pengusahaan Sarang Burung Walet
17. Izin Pemindahan Limbah
18. Retribusi Sampah (Khusus yang terkait dengan perizinan)
19. NPWPD/NPWRD
20. Pas Kecil untuk Kapal di Bawah 7 GT

Tujuan Program

Tujuan program ini adalah melakukan kerja sama antara Komunitas Peradaban Aceh (KPA) dengan pemerintah daerah Kabupaten Bireuen yang difasilitasi oleh The Asia Foundation dan World Bank untuk menyederhanakan prosedur dan persyaratan dalam penerbitan izin usaha dengan mendirikan sebuah lembaga Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP / OSS) untuk menerbitkan izin usaha. Penerbitan izin usaha yang lebih efektif dan efisien diharapkan akan secara signifikan meringankan beban birokrasi bagi sektor swasta di kabupaten ini dan memberikan kontribusi bagi peningkatan iklim usaha.

Tujuan jangka pendek yang diharapkan dari adanya program pelayanan perizinan terpadu ini adalah terciptanya suatu Lembaga Penyelenggara Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di

wilayah ini. Dengan adanya lembaga PPTSP ini diharapkan akan terjadi perbaikan di dalam prosedur pelayanan perizinan. Upaya tersebut dapat berjalan dengan adanya debirokratisasi dalam sektor perizinan. Kegiatan yang dilakukan meliputi studi mapping kondisi perizinan yang ada saat ini, melakukan reformasi sistem pelayanan perizinan melalui penyederhanaan prosedur perizinan, institusionalisasi sistem dan struktur baru, serta peningkatan kapasitas SDM.

Dengan adanya perbaikan di dalam prosedur pelayanan perizinan itu, maka diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan oleh pemerintah daerah dan pada akhirnya akan menimbulkan iklim usaha yang lebih kondusif dan pada gilirannya mendorong terjadinya peningkatan investasi usaha.

Tujuan jangka panjang dari kegiatan ini adalah terjadinya peningkatan tingkat perekonomian daerah melalui munculnya usaha – usaha sektor formal di daerah. Munculnya beraneka jenis usaha formal yang meningkatkan taraf perekonomian daerah tentunya akan meningkatkan pendapatan asli daerah.

Agenda aksi yang telah dilakukan oleh Komunitas Peradaban Aceh dalam rangka pengembangan KPTSP Kabupaten Bireuen adalah :

1. Penandatanganan MoU antara Pemerintah Kabupaten Bireuen dengan Komunitas Peradaban Aceh pada tanggal 11 Juli 2008 di Jakarta
2. Penandatanganan SK Bupati untuk membentuk Tim Teknis PPTSP yang menjadi mitra utama dalam pengembangan KPPTSP Kabupaten Bireuen
3. **Mengembangkan dan menguatkan tugas pokok dan fungsi dari Status KPTSP**, dengan konsekuensi mengeluarkan Peraturan atau Keputusan Bupati tentang Pegawai dan pelimpahan Wewenang perijinan dari dinas teknis kepada KPTSP, serta meningkatkan

legalitas lembaga dari hanya berdasarkan Peraturan Bupati kepada Qanun.

4. **Mendorong dibentuknya tim teknis pengembangan KPTSP** yang berasal dari SKPD yang terlibat dalam pelayanan perizinan sehingga bisa bersama-sama merumuskan rencana operasionalisasi KPTSP.
5. Memfasilitasi workshop action plan dalam upaya mengidentifikasi masalah dan jenis pelayanan perizinan yang ada di Kabupaten Bireuen.
6. Melakukan mapping perizinan usaha dan survey kepada pelaku usaha tentang pelayanan perizinan yang pernah dialami.
7. Memfasilitasi perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai standar pelayanan perizinan di KPTSP.
8. **Mendorong dilakukannya penyederhanaan persyaratan perijinan** dengan menggunakan mekanisme yang paralel melalui *perubahan kebijakan*. Artinya, alur proses perijinan berpengaruh terhadap persyaratan perijinan. Ijin yang diurus, tidak perlu lagi melampirkan persyaratan yang telah ditetapkan pada ijin sebelumnya. Tujuannya, persyaratan perijinan menjadi *pararel*. Dengan persyaratan perijinan yang bersifat paralel maka sangat menguntungkan pelaku usaha.
9. **Meningkatkan kapasitas staf yang bertugas sehingga menjadi staf pelayanan yang baik**, dengan melakukan training tentang pelayanan kepada stafnya, yaitu *team building training*.
10. Mendorong ditetapkannya Peraturan Bupati untuk mendukung implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
11. Mendorong peningkatan kapasitas staf yang menjadi tenaga pelayanan yang mengutamakan keramahan dan merubah

penampilannya dengan pakaian yang berbeda dengan staff pemda yang lain.

12. Mendorong penyediaan sarana prasarana yang memadai, antara lain gedung pelayanan yang representatif dan strategis, fasilitas komputer yang cukup, tempat pelayanan yang layak, penataan ruangan yang nyaman, tempat parkir yang strategis, desain software aplikasi perijinan yang terintegrasi.
13. **Meningkatkan kesadaran masyarakat** untuk melegalisasi usaha dengan meningkatkan sosialisasi, antara lain dengan melakukan sosialisasi ke pihak kecamatan dan gampong, pembuatan leaflet, brosur, spanduk, dan baliho.
14. **Memfasilitasi pelaksanaan gebyar layanan izin gratis dan launching KPTSP sebagai puncak kegiatan assistensi pembentukan dan pengembangan KPTSP Kabupaten Bireuen.**

Waktu dan Tempat Pelaksanaan Program

Program asistensi yang dilakukan oleh Komunitas Peradaban Aceh dalam rangka pembentukan dan pengembangan KPTSP Kabupaten Bireuen dilakukan sejak bulan Juni 2008 yang dimulai dengan pendekatan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bireuen untuk melakukan kesepakatan kerjasama terkait dengan hal tersebut. Selanjutnya dilakukan penandatanganan MoU pada tanggal 11 Juli 2008 di Jakarta antara Komunitas Peradaban Aceh dan Bupati Bireuen. Program asistensi berlangsung sampai Bulan Februari Januari 2010 yang puncaknya ditandai dengan kegiatan launching KPTSP Kabupaten Bireuen.

Tempat pelaksanaan kegiatan asistensi terfokus di lingkungan kantor pemerintah daerah Kabupaten Bireuen, khususnya dalam pelaksanaan kegiatan FGD, Workshop, dan penguatan KPTSP. Selain itu, ada beberapa kegiatan yang dilaksanakan di luar daerah, seperti

pelaksanaan studi banding ke Jawa Barat dan team building training yang dilakukan di Sibolangit – Sumatera Utara.

Hasil yang diharapkan dalam Program

1. Terbentuknya lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Bireuen untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan dan non perizinan ke dalam suatu sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan
2. Operasionalisasi KPTSP sebagai lembaga pelayanan publik yang menerapkan prinsip cepat, tepat dan transparan dalam melayani masyarakat dalam hal pengurusan perizinan
3. Komitmen pemerintah daerah untuk melakukan reformasi birokrasi dalam pelayanan perizinan
4. Adanya standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal dalam pengurusan izin yang berlaku sama bagi semua kelompok masyarakat
5. Adanya penyederhanaan prosedur dan persyaratan pembuatan izin-izin usaha
6. SDM KPTSP yang profesional sehingga memberikan citra positif aparatur pemerintah di mata masyarakat

Bab 2

Tinjauan Pustaka

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan

Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau hasil pekerjaan melayani. (Sinambela, 2007 : 4-5)

Pelayanan hakikatnya adalah “serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. (Moenir, 2008 : 27)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009. tentang pelayanan, 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara harfiah, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia. Karya WJS Poerwadarminta, 1985 “Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli” (Iqbal, 2004 : 53). Di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikannya secara beragam yang diolah dari kata “SERVICE” di antaranya adalah sebagai berikut :

1. *“Self Awareness & Self Esteem :”* Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dari pihak lain yang dilayani”.
2. *Empathy & Enbuasiasm :”* Mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh kegairahan”.
3. *Reform :”* Berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan”.
4. *Vision & Victory :”* Berpandangan ke masa depan dan memberikan pelayanan yang baik untuk memenangkan semua pihak”.
5. *Initiaive & Impressive:* “Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani”.
6. *Care & Cooperative :* “Menunjukkan perhatian pada konsumen dan membina kerja sama yang baik”.
7. *Empowerment & Evaluation :”* Memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan”.

Dari uraian di atas, penulis menyimpulkan dalam pelayanan ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi antara lain : kesadaran untuk melayani, empati kepada pelanggan, selalu memperbaiki pelayanan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang diberikan oleh para birokrat yang terdiri atas sejumlah keistimewaan, baik keistimewaan

secara langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut Iqbal, (2004 : 55). Dalam hal kualitas pelayanan minimal memiliki lima dimensi, antara lain :

1. *“Tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Misalnya terhadap sebuah bengkel, pelanggan akan mempunyai persepsi bahwa suatu bengkel mempunyai pelayanan yang baik jika mereka melihat bengkel tersebut memiliki ruang tunggu yang bersih, peralatan yang canggih dan lengkap, petugas *front office* yang ramah, serta kerja mekanik yang rapi;
2. *Reliability* yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini sangat penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Dalam dimensi ini ada dua aspek antara lain:
 - a. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan;
 - b. Seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*;
3. *Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungannya naik dari waktu ke waktu. Dalam bahasa ekonomi, waktu adalah *“scarce resources”*. Karena itu, waktu sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak, itulah sebabnya pelanggan merasa tidak puas apabila waktunya terbuang percuma karena dia sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber ekonomi. Pelanggan bersedia untuk mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat;

4. *Assurance*, yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada empat aspek yang dilakukan dari dimensi ini, yaitu :
 - a. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Salah satu bentuk konkretnya adalah bersikap sopan dan murah senyum;
 - b. Kompetensi maksudnya adalah setiap karyawan perusahaan, apalagi yang banyak berhubungan langsung dengan pelanggan, harus memiliki pengetahuan yang baik terhadap suatu produk, sehingga tidak kelihatan bodoh ketika ditanya pelanggan;
 - c. Kredibilitas, adalah sejauh mana perusahaan memiliki reputasi yang baik, sehingga pelanggan mempunyai keyakinan untuk menggunakan produk perusahaan;
 - d. Keamanan (*security*) adalah pelanggan harus mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi. Aman karena perusahaan jujur dalam bertransaksi;
5. Dimensi *empathy* adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan kelas menengah-atas dimensi ini bisa menjadi yang paling penting. Pelanggan dari kelompok ini mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan mengenal mereka secara pribadi”.

Menurut Kurniawan, (2005 : 96-97). “Dalam kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparatur sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut”. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparatur adalah sebagai berikut :

- a. “Tingkat pendidikan;

- b. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
- c. Kemampuan melakukan kerja sama;
- d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
- e. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
- f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
- g. Tingkat kreatifitas mencari tata kerja yang baik;
- h. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan dan
- i. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursu yang berhubungan dengan bidang tugasnya”.

Dari uraian tersebut penulis menyimpulkan dalam meningkatkan kualitas pelayan harus memiliki antara lain : ukurang terhadap pelayanan yang diberikan, pelanggan akan menggunakan indera penglihat untuk mengukurnya, mengukur keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan, kualiatas pelayanan yang diberikan seperti ramah serta mempunyai skill yang bagus serta perusahaan harus mengenal mereka secara pribadi agar pelanggan tersebut merasa dibutuhkan.

3. Fasilitas Pelayanan

Peningkatan pelayanan harus adanya sarana pelayanan, disamping sarana kerja ada juga sarana yang lain yang juga pegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan untuk menghadapi orang-orang/ masyarakat yaitu fasilitas pelayanan.

Menurut Moenir (2008 : 121-123). Ada beberapa fasilitas pelayanan antara lain :

1. “Fasilitas ruangan, yang terdiri dari rang-ruang:

- a. Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/ berkas permohonan, penjualan karcis penyetoran dan penerimaan uang; satu dan lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata-rata setiap hari kerja;
- b. Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan;
- c. Tempat tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan baj sampah. Jika ruang tunggu cukup luas (misalnya kapasitas di atas 100 orang) sebaiknya disediakan keantin dan toko kecil yang menyediakan keperluan ringan orang-orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh;
- d. Tempat ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam (mulasa), agar sambil menunggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban salat;
- e. Kamar kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya;
- f. Kantin murah untuk melayani orang-orang yang sedang menunggu;

2. Telpon umum

Fasilitas telpon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman.

3. Alat panggil

Untuk ruangan tunggu yang luas dan banyak loket/ pintu sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu”.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang mengetengahkan prinsip-prinsip pelayanan, sebagai berikut :

1. “Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tatacara pelayanan umum
 - b. Persyaratan-persyaratan umum, baik teknis maupun administratif
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga ke penyelesaiannya;
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;

4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, dalam arti:
 - a. Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
 - b. Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanan, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang dan jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum
 - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil”.

5. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggara pelayanan publik dan wajib

ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa :

”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 atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan”.

Dengan demikian, pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

6. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005 : 230-233) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu ;

1. “Pelayanan Kebutuhan Dasar. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah, meliputi : kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat;
2. Pelayanan Umum. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor dan sebagainya.

- b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*)”.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI) Buku III (2004 : 185) adalah :

1. “Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian;
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya;
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal;
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah;
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan

sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya”.

6. BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK MASA REFORMASI

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan public diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang professional dan akuntabel. Birokrasi dalam berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat pengguna jasa. Kepuasan total dari masyarakat pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat pengguna jasa sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan paradigm pelayanan tersebut diarahkan pada perwujudan kualitas pelayanan prima kepada public melalui instrument pelayanan yang memiliki orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah. (Dwiyanto Dkk, 2008 : 223-224).

7. KINERJA BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK MASA REFORMASI.

Kinerja pelayanan birokrasi pemerintah masa reformasi tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Ide reformasi yang menginginkan agar birokrasi lebih bersifat transparan, terbuka dan jujur masih jauh dari harapan, birokrasi masih tetap belum terlihat secara nyata mengembangkan komitmen untuk mengembangkan iklim dialog dan membangun kepercayaan kepada public. Belum terbentuknya kepercayaan dari public terhadap birokrasi menyebabkan hubungan birokrasi dengan public sering kali belum komunikatif. Birokrasi membutuhkan kepercayaan public sebagai kunci utama bagi terselenggaranya pelayanan public yang akuntabel. Pemberian pelayanan yang transparan oleh birokrasi pemerintah yang mencakup persyaratan, prosedur, ketepatan waktu, kepastian biaya dan keramahan petugas menjadi dambaan public dalam era reformasi ini (Dwiyanto Dkk, 2008: 234).

Bab 3

Pelaksanaan Kegiatan

Capaian Program kerjasama yang telah dilakukan

Selama pendampingan oleh KPA sampai dengan akhir program pada Bulan Februari 2010, ada beberapa hal yang telah dilakukan yaitu :

1. Workshop action plan yang telah menghasilkan pembagian peran, merumuskan rencana kerja, mengetahui kondisi dan keberadaan KPTSP, pemetaan masalah dan alternatif solusinya. Yang akhirnya disusunlah rencana tindak lanjut yang akan dilakukan selama pelaksanaan program ini.
2. Mapping perijinan
3. FGD Identifikasi Perijinan untuk pelimpahan wewenang
4. FGD Persiapan studi banding
5. Pelaksanaan studi banding ke Kota Cimahi, Kabupaten Subang dan Kabupaten Purwakarta pada tanggal 16 – 19 Maret 2009
6. Pelaksanaan Workshop Hasil Studi Banding
7. Penyusunan SOP dan SPM
8. Pelaksanaan Team Building Training pada Bulan Oktober 2009
9. FGD Hasil Baseline Survey
10. Pembuatan media sosialisasi seperti baliho, banner, poster dan papan informasi
11. Pre-Sosialisasi Launching Kantor dan Gebyar Layanan Perizinan Gratis

12. Seminar Perizinan tanggal 4 Februari 2010
13. Gebyar Layanan Perizinan UMKM
14. Launching Implementasi KPTSP Kabupaten Bireuen

Penandatanganan MoU

Penandatanganan MoU antara Yayasan Komunitas Peradaban Aceh dengan Bupati Bireuen yang dilaksanakan di Jakarta pada tanggal 11 Juli 2008. Tujuan MoU adalah melakukan kerjasama dalam upaya pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bireuen sehingga dapat tercipta terjadinya reformasi birokrasi dalam pelayanan perizinan dan selanjutnya berdampak pada meningkatkan motivasi masyarakat dalam memiliki usaha yang legal dan perkembangan perekonomian daerah karena meningkatnya investasi.

Pelaksanaan MoU dilaksanakan di Jakarta yang difasilitasi oleh Kementerian Daerah Tertinggal, The Asia Foundation dan World Bank. Pelaksanaan MoU dihadiri oleh pimpinan/perwakilan Kementerian Daerah Tertinggal, The Asia Foundation, Kepala PPTSP Provinsi Aceh, Bupati/Wakil Bupati dan Ketua DPRD 5 Kabupaten yang mendapatkan fasilitas pendampingan, yaitu Bener Meriah, Bireuen, Aceh Besar, Aceh Tenggara, dan Aceh Barat Daya, serta mitra lokal yang melakukan pendampingan, yaitu Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Komunitas Peradaban Aceh dan Yayasan Bitra Indonesia.

Audiensi dengan Pemda dan Pimpinan Pemda

1. Sebelum pelaksanaan penandatanganan MoU, tepatnya sejak Bulan Juni 2008, audiensi dilakukan dengan pimpinan daerah, khususnya dengan Bupati dan Sekretaris Daerah untuk melakukan diskusi tentang rencana kerjasama dan rumusan

MoU yang akan disepakati bersama serta waktu penandatanganan MoU.

2. Untuk menindaklanjuti MoU yang telah ditandatangani, audiensi dilakukan dengan Sekda, Asisten I, Asisten II, Kabag Hukum dan Kabag Organisasi untuk merumuskan anggota dan membuat SK Tim Teknis yang akan menjadi mitra kerjasama Komunitas Peradaban Aceh dalam membentuk dan mengembangkan KPTSP di Kabupaten Bireuen.
3. Setelah SK Tim Teknis ditandatangani, maka audiensi dilakukan dengan berbagai pimpinan SKPD terkait guna melakukan identifikasi tentang jenis dan hal-hal yang terkait dengan perizinan usaha yang ada di Kabupaten Bireuen.
4. Audiensi dengan Sekda, Asisten I, Kabag Hukum dan Kabag Organisasi terkait dengan pelimpahan wewenang perizinan kepada KPPTSP
5. Audiensi dengan Bupati, Sekda dan Asisten III untuk merumuskan rencana kegiatan studi Banding
6. Audiensi dengan Bupati, Wakil Bupati, dan Sekda untuk melengkapi dan membenahi SDM KPTSP
7. Audiensi dengan Bupati, Sekda, Asisten dan kepala SKPD terkait untuk merumuskan persiapan operasionalisasi KPTSP, terutama dalam penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar kegiatan pelayanan di KPTSP dapat berlangsung dengan baik.
8. Audiensi dengan Bupati, Sekda, Kabag Hukum dan Asisten II dalam rangka persiapan gebyar perizinan gratis dan launching KPTSP.

Workshop Perencanaan Program

I. Latar Belakang

Inisiatif perbaikan iklim usaha dan investasi serta pelayanan public ke arah yang lebih baik, ditandai dengan keluarnya INPRES No. 3/2006 tentang paket kebijakan perbaikan iklim investasi. Salah satu tindakan yang sangat penting dalam Inpres tersebut adalah menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan untuk aktivitas investasi di pusat dan daerah. Perbaikan iklim investasi adalah kunci bagi pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan pengentasan kemiskinan.

Upaya perbaikan iklim usaha dan investasi ke arah yang lebih baik tersebut ditandai dengan adanya Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Permendagri No 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Pembentukan Lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu bertujuan agar birokrasi perizinan menjadi lebih sederhana, transparan, cepat tanpa kehilangan fungsi pengawasan yang melekat di dalamnya.

Upaya memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik di Kabupaten Bireuen dan dalam rangka Implementasi Permendagri No, 24 Tahun 2006 telah dimulai sejak Tahun 2005 dengan adanya Peraturan Bupati Bireuen Nomor 563 Tahun 2005 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sistem Pelayanan Manajemen Perizinan Satu Atap Kabupaten Bireuen dan dilanjutkan dengan keluarnya Peraturan Bupati Bireuen Nomor 593 Tahun 2006 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Sistem Pelayanan Manajemen Perizinan Satu Atap (SIANTAP) Kabupaten Bireuen.

Upaya perbaikan iklim usaha dan investasi dengan perbaikan sistem pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bireuen semakin ditingkatkan dengan disahkannya Qanun Nomor 4 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten

Bireuen yang di dalamnya mencakup terbentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang mempunyai tugas melaksanakan dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Pembentukan dan keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bireuen diharapkan dapat menjadi sarana pendukung bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bireuen untuk meningkatkan reputasi dan kemampuan daerah dalam membuka aksesibilitas dan layanan bagi pelaku usaha secara lebih baik. Untuk itu perlu upaya untuk segera mengoptimalkan peran Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sehingga dapat berperan nyata dalam rangka mewujudkan tercapainya tujuan memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik, sederhana, transparan, dan tepat waktu sehingga mendukung terciptanya iklim investasi yang kondusif dan menarik minat para pelaku usaha lokal, regional, nasional dan internasional untuk mengembangkan usaha serta memanfaatkan sumberdaya alam dan sumberdaya manusia yang cukup potensial di Kabupaten Bireuen.

Pengembangan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dapat mencakup upaya-upaya untuk penguatan kelembagaan, peningkatan pelayanan, peningkatan kapasitas dan kualitas sumberdaya manusia, pengembangan sistem teknologi informasi, pengembangan sistem monitoring dan evaluasi, serta pengembangan sarana dan prasarana.

Sehubungan dengan itu, maka Komunitas Peradaban Aceh sebagai mitra kerja The Asia Foundation yang telah menandatangani Perjanjian Kerjasama dengan Bupati Bireuen di Jakarta pada tanggal 11 Juli 2008 akan memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Worskhop Action Plan dalam rangka merumuskan langkah-langkah strategis untuk pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bireuen. Selain itu, dalam kegiatan Workshop itu juga akan disosialisasikan kegiatan yang telah disepakati bersama antara

Komunitas Peradaban Aceh dengan Bupati Bireuen dan didukung oleh The Asia Foundation, World Bank, dan Kementerian Negara Pembangunan Daerah Tertinggal (KPDT).

II. Tujuan

Kegiatan Workshop Action Plan Pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi perjanjian kerjasama antara Komunitas Peradaban Aceh dengan Bupati Bireuen dalam rangka program tata kelola ekonomi di Aceh.
2. Melakukan pemetaan masalah pelayanan perizinan di Kabupaten Bireuen dan sekaligus menemukan solusi bagi perbaikannya sehingga dapat menjadi bekal bagi kegiatan operasionalisasi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen.
3. Merumuskan rencana kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen sebagai langkah strategis untuk menciptakan pelayanan perizinan yang lebih baik dan menciptakan iklim usaha dan investasi yang kondusif bagi para pelaku usaha.

III. Waktu dan Tempat

Kegiatan Workshop Action Plan Pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 5 November 2008

Tempat : Aula Setdakab Bireuen

Waktu : 09.00 WIB s/d 16.00 WIB

Agenda : Workshop Sosialisasi dan Action Plan Pengembangan

KPPTSP Kabupaten Bireuen

IV. Tahapan Kegiatan

Workshop Action Plan Pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu akan dilaksanakan dalam 4 tahapan kegiatan, yaitu :

1. Presentasi Materi
2. Diskusi
3. Presentasi Hasil Diskusi
4. Penyusunan Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

V. Peserta

Peserta Workshop Action Plan Pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen terdiri dari :

1. Anggota DPRD Kabupaten Bireuen
2. Bagian Organisasi Setdakab Bireuen
3. Bagian Ekonomi dan Pembangunan Setdakab Bireuen
4. Bagian Hukum Setdakab Bireuen
5. Bagian Pembangunan Setdakab Bireuen
6. Bagian Pemerintahan Setdakab Bireuen
7. Bagian Kepegawaian Setdakab Bireuen
8. BAPPEDA Kabupaten Bireuen

9. Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Setdakab Bireuen
10. Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah Kabupaten Bireuen
11. Dinas Pertambangan Kabupaten Bireuen
12. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
13. Dinas Pertanian
14. Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
15. Dinas Kehutanan dan Perkebunan
16. Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bireuen
17. UPT SIANTAP Kabupaten Bireuen
18. SKPD Pengelola izin lainnya
19. Perwakilan Beberapa Kecamatan di Kabupaten Bireuen
20. Asosiasi Pengusaha dan Pelaku Usaha
21. The Asia Foundation Jakarta
22. Komunitas Peradaban Aceh Lhokseumawe
23. P2DTK
24. LSM
25. Media Massa

VI. Jadwal/Agenda

Waktu	Kegiatan
9.00 – 9.30 WIB	Pembukaan (protokol): <ul style="list-style-type: none">• Pengantar Acara (Panitia)• Sambutan dan Pembukaan Acara oleh Bupati Bireuen
9.30 – 10.30 WIB	Pemaparan Materi <ul style="list-style-type: none">• Sosialisasi Kerjasama Komunitas Peradaban Aceh dan Pemerintah Kabupaten Bireuen• Kondisi Pelayanan Perizinan di Kabupaten Bireuen
10.30 – 12.30 WIB	Diskusi Kelompok <ul style="list-style-type: none">• Pemetaan masalah pelayanan perizinan di Kabupaten Bireuen• Perumusan Pelayanan Perizinan yang lebih baik di Kabupaten Bireuen
12.30 – 13.30 WIB	Istirahat (Sholat, Makan)
13.30 – 15.30 WIB	<ul style="list-style-type: none">• Presentasi Hasil Diskusi Kelompok• Perumusan Rencana Kerja dan Pembagian Peran dalam Pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen
15.30 – 16.00 WIB	Penutupan

Sambutan Bupati kabupaten Bireun diwakili oleh Sekretaris Daerah

Program PPTSP pada awalnya merupakan program yang diharapkan mampu menciptakan iklim investasi yang lebih baik

sekaligus memberikan citra positif terhadap pemerintah daerah dalam melayani masyarakat.

Namun berdasarkan pengalaman di beberapa daerah yang sudah melaksanakan PPTSP, program ini tidak hanya mampu menciptakan citra positif terhadap pemerintah daerah dan membuka peluang investasi tetapi juga mempunyai dampak yang lebih luas terhadap kondisi daerah tersebut, sebagai contoh ketika investor datang dengan berbagai kemudahan dalam mengurus perijinan yang tentunya didukung oleh sarana dan prasarana pendukung lainnya, maka tidak menutup kemungkinan akan banyak para pengusaha baik lokal maupun para pengusaha dari luar daerah akan datang dan berinvestasi ke daerah ini.

Maka dengan berjalannya kegiatan usaha dari investor tersebut sedikit banyak akan menyerap tenaga kerja lokal yang pada gilirannya akan mengurangi tingkat pengangguran di daerah ini.

PPTSP sebagai implementasi dari Permendagri No 24 tahun 2006, yang di beberapa daerah telah berdiri mendahului daerah ini, dan telah membuktikan bahwa dengan pembentukan KPPTSP yang di kelola secara profesional dan akuntabel akan memberikan dampak yang luar biasa kepada pembentukan karakter daerah yang baik dan terbuka terhadap perkembangan investasi dan perekonomian daerah. Dengan demikian maka diharapkan partisipasi dari seluruh kalangan baik masyarakat maupun pemerintah daerah harus memberikan perhatian dan dukungannya terhadap program ini.

Hasil Diskusi Kelompok

Diskusi kelompok ini lebih pada menggali beberapa jenis perijinan dan identifikasi permasalahan, selanjutnya merumuskan pemecahan masalahnya, kemudian langkah selanjutnya adalah merekomendasikan beberapa perijinan untuk di kelola atau di limpahkan kepada KPPTSP secara profesional dan transparan. Untuk proses pelimpahan akan dilaksanakan secara bertahap sesuai kapasitas dan kemampuan KPPTSP dalam melayani dan memproses perijinan.

JENIS IJIN	PERMASALAHAN	SOLUSI YANG DI TAWARKAN	RANCANGAN PENGEMBANGAN KPPTSP
IJIN-IJIN POKOK/DASAR IMB SITU HO SIUP TDP TDI	Permasalahan yang dihadapi dalam pengurusan ijin-ijin di Kabupaten Bireuen selama ini antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kepastian waktu yang jelas dalam proses pengurusan ijin 2. Biaya yang relatif tergantung siapa yang mengajukan perijinan tersebut 3. Tidak ada informasi yang memadai 4. Proses pengurusan terlalu rumit dan birokrasi yang panjang 	Solusi yang diusulkan oleh para peserta diskusi antara lain : <ol style="list-style-type: none"> 1. Segera dibentuk pusat pelayanan satu pintu yang profesional dan transparan 2. Segera dibuat payung hukum untuk operasional PPTSP 3. Sosialisasi prosedur perijinan melalui berbagai media yang ada 4. Memberikan kewenangan penuh dalam proses perijinan kepada KPPTSP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelimpahan wewenang penuh pelayanan perijinan kepada KPPTSP 2. Rekrutmen pegawai KPPTSP sesuai dengan kebutuhan 3. Pelatihan staf KPPTSP sebagai upaya peningkatan kapasitas pegawai KPPTSP. 4. Pengadaan sarana perkantoran. 5. Penyusunan standar pelayanan dan alur pelayanan yang transparan
IJIN PILIHAN <ul style="list-style-type: none"> • IJIN GALIAN C • IJIN LIMBAH (UPL/UK) • SPBU/PANGKALAN BBM • IJI REKLAME • IJIN BURUNG WALET • IJIN RUMAH POTO • IJIN PENANGKAPAN • IJIN USAHA PETERNAKAN • IJIN PERKEBUNAN • IJIN KERAMAIAN • IJIN SIARAN • IJIN MEDIA MASA • IJIN DORSEMER • IJIN ISI AIR ULANG • IJIN RUMAH MAKAN • IJIN HOTEL • IJIN SALON • IJIN KILANG 			

Studi Baseline Survey

Kegiatan baseline survey di Bireuen dilakukan pada bulan Agustus – September 2008 yang meliputi 75 orang responden UMKM yang memiliki satu atau lebih izin-izin dasar. Data responden disampling secara acak dari populasi yang merupakan gabungan dari data pengusaha yang melakukan pengurusan izin di berbagai instansi terkait, karena pada saat survey dilakukan KPPTSP Kabupaten Bireuen belum terbentuk. Berikut intisari hasil baseline survey di Kabupaten Bireuen :

1. Berdasarkan skala usaha, jumlah responden yang memiliki usaha berskala mikro adalah 40, berskala kecil 31, dan skala menengah 4 orang.
2. Rata-rata umur responden secara keseluruhan adalah 40 tahun, dengan perincian : untuk usaha skala mikro, rata-rata umur responden yang memiliki usaha skala mikro adalah 41 tahun, pengusaha berskala kecil rata-rata berumur 38 tahun, dan pengusaha skala menengah rata-rata berumur 45 tahun.
3. Berdasarkan pemilikan badan hukum, dari 75 responden yang disurvei di Kabupaten Bireuen, maka 52 orang responden (69 %) memiliki badan hukum, sedangkan responden yang tidak memiliki badan hukum berjumlah 23 orang (31 %). Apabila dikaitkan dengan skala usaha, maka pengusaha skala mikro yang memiliki badan hukum sebesar 58,50 %, dan yang tidak memiliki badan hukum sebesar 42,50 %. Untuk responden skala kecil, 81 % responden memiliki badan hukum dan 19 % tidak memiliki badan hukum. Sedangkan untuk usaha skala menengah, seluruhnya (100 %) memiliki badan hukum. Jenis badan hukum yang dimiliki responden dalam survey ini, dominan berbentuk UD (60%). Bentuk lainnya adalah CV (25 %), PO (10 %), PT (4 %) dan Koperasi (2 %).
4. Berdasarkan sektor usaha, responden baseline survey di Bireuen didominasi oleh mereka yang berusaha di sektor perdagangan, hotel dan restoran, yang berjumlah 56 orang pengusaha (75 %), sedangkan sektor usaha responden lainnya adalah industri

pengolahan sebanyak 10 orang responden (13 %), konstruksi/bangunan sebanyak 6 orang (8 %), jasa-jasa sebanyak 2 orang responden (3 %), transportasi dan telekomunikasi sebanyak 1 orang (1 %).

5. Apabila dihubungkan antara rata-rata umur responden dan sektor usaha, maka responden yang bergerak di bidang industri pengolahan rata-rata berusia 36 tahun, responden yang berusaha di sektor konstruksi/bangunan dan jasa-jasa rata-rata berumur 39 tahun, sektor perdagangan, hotel dan restoran rata-rata berumur 40 tahun, dan responden yang memiliki usaha di sektor transportasi dan telekomunikasi memiliki umur paling senior, yaitu 63 tahun.
6. Berdasarkan jenis kelamin responden, maka secara keseluruhan lebih didominasi oleh pengusaha laki-laki, yaitu 89 % responden laki-laki, sedangkan responden perempuan hanya 11 %. Berdasarkan sektor usaha, responden berjenis kelamin perempuan hanya ditemui pada mereka yang berusaha di sektor perdagangan, hotel dan restoran. Sedangkan pada sektor usaha lainnya, semua responden berjenis kelamin laki-laki.
7. Berdasarkan tingkat pendidikan responden, maka sebagian besar responden (61 %) berpendidikan SMU/SMK/ Sederajat. Selanjutnya yang berpendidikan D3/S1 sebanyak 21 %, SMP/ sederajat sebanyak 9 %, tamat SD 5 %, sedangkan yang tidak tamat SD sebanyak 3 %. Apabila dikaitkan antara tingkat pendidikan dan sektor usaha, maka pada sektor perdagangan, hotel dan restoran, yang memang mendominasi responden yang disurvei, semua varian tingkat pendidikan dipenuhi, namun tetap didominasi oleh mereka yang berpendidikan SMU/SMK/Sederajat, yaitu sebanyak 55 %. Selebihnya adalah berpendidikan D3/S1 sebanyak 23 %, SMP/ sederajat sebanyak 11 %, SD 7 % dan yang tidak tamat SD sebesar 4 %. Untuk sektor lainnya, seperti industri pengolahan, pendidikan responden dominan SMU/SMK/Sederajat (80%), D3/S1 (10 %) dan SMP/ sederajat (10%). Pada sektor konstruksi/bangunan, sebagian besar responden berpendidikan SMU/SMK/Sederajat, yaitu

sebanyak 83 %, selebihnya berpendidikan D3/S1 (17%). Pada sektor jasa, 50% responden berpendidikan SMU/SMK/Sederajat dan 50 % lagi berpendidikan D3/S1. Pengusaha di sektor transportasi dan komunikasi, karena memang hanya 1 orang responden, maka 100% berpendidikan SMU/SMK/Sederajat.

8. Berdasarkan omset usaha responden, maka rata-rata omset pengusaha skala mikro per tahun adalah Rp 145.575.000,-. Sementara untuk pengusaha skala kecil memiliki rata-rata omset per tahun sebesar Rp 408.983.871,- dan responden skala menengah memiliki rata-rata omset per tahun sebesar Rp 907.500.000,-. Secara keseluruhan, rata-rata omset responden baseline survey di Bireuen per tahun besarnya Rp 295.086.667,-. Responden yang memiliki badan hukum memiliki rata-rata omset usaha yang lebih besar daripada pengusaha yang tidak memiliki badan hukum. Rata-rata omset pengusaha yang berbadan hukum adalah Rp 335.394.231,- per tahun, sementara pengusaha yang tidak berbadan hukum memiliki omset sebesar Rp 203.956.522,- per tahun.
9. Menurut sektor usaha, rata-rata omset terbesar dimiliki oleh responden yang berusaha di sektor konstruksi/bangunan (Rp 761.833.333,- per tahun) , diikuti oleh mereka yang bergerak di bidang perdagangan, hotel dan restoran (Rp 289.355.357,- per tahun), industri pengolahan (Rp 123.160.000,- per tahun), transportasi dan komunikasi (Rp 50.000.000,-) dan jasa-jasa (Rp 37.500.000,-).
10. Rata-rata jumlah tenaga kerja responden berbeda-beda menurut skala usaha. Jumlah tenaga kerja paling sedikit dimiliki pada responden skala mikro, yaitu rata-rata hanya 2 orang tenaga kerja, diikuti oleh responden berskala kecil, yaitu rata-rata 8 orang tenaga kerja, dan skala menengah rata-rata 29 orang tenaga kerja. Secara keseluruhan, rata-rata tenaga kerja yang dimiliki sebanyak 6 orang. Usaha yang memiliki badan hukum memiliki jumlah tenaga kerja lebih banyak, yaitu 7 orang dibandingkan dengan usaha yang tidak berbadan hukum yang hanya memiliki 4 orang tenaga kerja.

Berdasarkan sektor usaha, rata-rata tenaga kerja paling banyak dimiliki oleh responden yang berusaha di bidang konstruksi/bangunan (14 orang tenaga kerja), diikuti oleh pengusaha industri pengolahan (rata-rata 8 orang tenaga kerja), perdagangan, hotel dan restoran (5 orang tenaga kerja), jasa-jasa (4 orang tenaga kerja) dan transportasi dan komunikasi (1 orang).

11. Berdasarkan skala usaha dan sektor usaha responden, maka responden skala mikro sebagian besar berusaha di sektor perdagangan, hotel dan restoran (85 %), diikuti sektor konstruksi/bangunan (7,5 %), industri pengolahan, transportasi dan komunikasi serta jasa-jasa yang masing-masing besarnya 2,5 %. Untuk responden skala kecil, dominan berusaha di sektor perdagangan, hotel dan restoran (65 %), diikuti pengusaha industri pengolahan (29 %) dan konstruksi/bangunan serta jasa-jasa (masing-masing 3 %). Untuk pengusaha menengah, usaha yang dimiliki terfokus pada bidang konstruksi/bangunan (50 %) serta perdagangan, hotel dan restoran (50 %).
12. Usaha yang memiliki badan hukum, didominasi oleh sektor perdagangan, hotel dan restoran (65 %), diikuti responden yang memiliki usaha industri pengolahan (17 %), konstruksi/bangunan (12 %), jasa-jasa (4 %) serta transportasi dan komunikasi (2 %). Sedangkan responden yang tidak memiliki badan hukum bergerak di bidang jasa-jasa (96 %) serta perdagangan, hotel dan restoran (4 %).
13. Motivasi responden memiliki badan hukum adalah untuk menghindari denda dan hukuman (33 %), untuk menghindari pembayaran tidak resmi/illegal (25 %), lainnya (12 %), untuk memperoleh akses yang lebih baik ke lembaga keuangan (10 %), untuk memperoleh akses yang lebih baik kepada tender proyek (8 %), untuk membuat kontrak dengan perusahaan lain dan memperoleh bantuan pemerintah (masing-masing 4 %), untuk memperoleh akses ke pasar domestik dan akses terhadap fasilitas seperti air, listrik, dsb (masing-masing 2 %).

14. Alasan responden tidak memiliki badan hukum adalah karena mereka merasa tidak membutuhkan (76 %), tidak tahu cara mengurusnya (14 %) dan biayanya mahal (10 %).
15. Menurut jawaban responden, rata-rata waktu pengurusan badan hukum adalah 27 hari. Sedangkan rata-rata biaya yang mereka keluarkan untuk memperoleh badan hukum adalah Rp 965.000,-
16. Pengalaman responden baseline survey di Kabupaten Bireuen yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), maka bagi yang menggunakan jasa perantara, maka jenis jasa perantara yang digunakan adalah perorangan (67 %) dan pegawai pemda yang menyediakan jasa di luar pekerjaan utamanya (33 %). Alasan menggunakan jasa perantara adalah karena tidak mengetahui prosedur (33 %), prosedur rumit (33 %) dan karena ingin menghemat waktu (33 %). Motivasi memiliki IMB yang dikemukakan oleh responden dalam survey ini adalah untuk menghindari denda dan hukuman (67 %), memperoleh akses ke lembaga pemberi pinjaman (17 %) dan untuk memenuhi persyaratan perizinan lainnya (17 %). Sedangkan alasan tidak memiliki IMB adalah karena tidak perlu/tidak jelas manfaatnya dan tanpa izin usaha masih bisa beroperasi (91 %), tidak mengetahui prosedur (6 %), tidak punya waktu untuk mengurus (1 %) dan alasan lainnya (1 %).
17. Berdasarkan pengalaman responden mengurus HO/SITU, dengan jumlah sampel 16 orang pengusaha, rata-rata waktu yang dibutuhkan adalah 19 hari. Sementara rata-rata biaya yang dikeluarkan untuk mengurus HO/SITU sebesar Rp 481.875,- Jumlah persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh HO/SITU adalah 6 macam. Jumlah lembaga yang dikunjungi sebanyak 3 instansi dan responden harus melakukan rata-rata 3 kali kunjungan untuk mengurus HO/SITU. Jenis jasa perantara yang digunakan untuk mengurus HO/SITU adalah pegawai pemda yang menyediakan jasa di luar pekerjaan utamanya (87,50 %) dan jasa perorangan (12,50 %). Alasan menggunakan jasa perantara untuk

memperoleh HO/SITU adalah karena ingin menghemat waktu (46 %), tidak mengetahui prosedur (37 %) dan prosedur rumit (17 %). Rata-rata biaya jasa perantara adalah Rp 77.714,- Motivasi responden memiliki HO/SITU adalah untuk menghindari denda/hukuman (32 %), menghindari pembayaran tidak resmi (26 %), memenuhi persyaratan izin lainnya (13 %), memperoleh akses ke lembaga pemberi pinjaman (9 %), memperoleh bantuan pemerintah (7 %), lainnya (7 %), untuk memperoleh akses pada tender proyek pemerintah (3 %), memperoleh akses ke pasar domestik dan membuat perjanjian kerjasama bisnis dengan perusahaan lain (masing-masing 1 %). Alasan responden yang tidak memiliki HO/SITU adalah karena merasa tidak perlu/tidak jelas manfaatnya dan tanpa izinpun usaha masih bisa beroperasi (100 %).

18. Pengalaman responden baseline survey di Kabupaten Bireuen yang mengurus Tanda Daftar Industri (TDI), maka bagi yang menggunakan jasa perantara, maka jenis jasa perantara yang digunakan adalah agen jasa komersial (33 %), jasa perorangan (33 %), dan notaris (33 %). Alasan menggunakan jasa perantara adalah karena tidak mengetahui prosedur (33 %), prosedur rumit (33 %) dan karena ingin menghemat waktu (33 %). Motivasi memiliki TDI yang dikemukakan oleh responden dalam survey ini adalah untuk memenuhi persyaratan perizinan lainnya (40 %), memperoleh akses ke lembaga pemberi pinjaman (20 %), menghindarin denda dan hukuman (20 %), menghindari pembayaran tidak resmi/illegal (20 %). Sedangkan alasan tidak memiliki TDI adalah karena tidak perlu/tidak jelas manfaatnya dan tanpa izin usaha masih bisa beroperasi (91 %), tidak mengetahui prosedur pengurusan dan biayanya (6 %), tidak punya waktu untuk mengurus (1 %) dan alasan lainnya (1 %).

19. Berdasarkan pengalaman responden mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dengan jumlah sampel 10 orang pengusaha, rata-rata waktu yang dibutuhkan adalah 13 hari. Sementara rata-rata biaya yang dikeluarkan untuk mengurus SIUP sebesar Rp 254.500,- Jumlah persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh SIUP

adalah 6 macam. Jumlah lembaga yang dikunjungi sebanyak 3 instansi dan responden harus melakukan rata-rata 5 kali kunjungan untuk mengurus SIUP. Jenis jasa perantara yang digunakan untuk mengurus SIUP adalah pegawai pemda yang menyediakan jasa di luar pekerjaan utamanya (83 %) dan jasa perorangan (17 %). Alasan menggunakan jasa perantara untuk memperoleh SIUP adalah karena ingin menghemat waktu (43 %), prosedur rumit (29 %), tidak mengetahui prosedur (14 %) dan alasan lainnya (14 %). Rata-rata biaya jasa perantara adalah Rp 50.019,- Motivasi responden memiliki SIUP adalah untuk menghindari pembayaran tidak resmi (26 %), menghindari denda/hukuman (25 %), memperoleh akses pada tender proyek pemerintah (15 %), memperoleh akses ke lembaga pemberi pinjaman (11 %), memenuhi persyaratan izin lainnya (8 %), memperoleh bantuan pemerintah (7 %), lainnya (3 %), untuk memperoleh akses ke pasar domestik dan membuat perjanjian kerjasama bisnis dengan perusahaan lain (masing-masing 1 %). Alasan responden yang tidak memiliki SIUP adalah karena merasa tidak perlu/tidak jelas manfaatnya dan tanpa izinpun usaha masih bisa beroperasi (86 %) dan tidak mengetahui prosedur pengurusan dan biayanya (14 %).

20. Berdasarkan pengalaman responden mengurus Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dengan jumlah sampel 9 orang pengusaha, rata-rata waktu yang dibutuhkan adalah 14 hari. Rata-rata biaya yang dikeluarkan untuk mengurus SIUP sebesar Rp 68.000,- Jumlah persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh TDP adalah 6 macam. Jumlah lembaga yang dikunjungi sebanyak 3 instansi dan responden harus melakukan rata-rata 5 kali kunjungan untuk mengurus TDP. Jenis jasa perantara yang digunakan untuk mengurus TDP adalah pegawai pemda yang menyediakan jasa di luar pekerjaan utamanya (80 %) dan jasa perorangan (20 %). Alasan menggunakan jasa perantara untuk memperoleh TDP adalah karena prosedur rumit (40 %), menghemat waktu (40 %), tidak mengetahui prosedur (20 %). Rata-rata biaya jasa perantara adalah Rp 33.359,- Motivasi responden memiliki TDP adalah untuk

menghindari pembayaran tidak resmi (26 %), menghindari denda/hukuman (24 %), memenuhi persyaratan izin lainnya (18 %), memperoleh akses ke lembaga pemberi pinjaman (10 %), memperoleh bantuan pemerintah (8 %), lainnya (8 %), memperoleh akses pada tender proyek pemerintah (3 %), untuk memperoleh akses ke pasar domestik dan membuat perjanjian kerjasama bisnis dengan perusahaan lain (masing-masing 2 %). Alasan responden yang tidak memiliki TDP adalah karena merasa tidak perlu/tidak jelas manfaatnya dan tanpa izinpun usaha masih bisa beroperasi (83 %) dan tidak mengetahui prosedur pengurusan dan biayanya (17 %).

21. Berdasarkan tingkat pengetahuan responden tentang perizinan usaha, maka sebagian besar responden menjawab bahwa mereka mengetahui persyaratan (91 %), waktu (75 %) dan biaya perizinan (91 %). Namun hanya sedikit responden yang menjawab bahwa mereka mengetahui prosedur perizinan (35 %).
22. Untuk memperoleh izin usaha, maka persyaratan yang dianggap paling memberatkan responden adalah Surat Rekomendasi dari Camat/Desa/RW/RT, yang dijawab oleh 92 % responden. Syarat lainnya yang juga dianggap memberatkan adalah Akte Pendirian Perusahaan (8 %). Alasan persyaratan tersebut memberatkan adalah karena biaya untuk memenuhi persyaratan tersebut mahal (64 %), proses untuk memenuhi persyaratan membutuhkan waktu lama (21 %) dan proses untuk memenuhi persyaratan tersebut rumit (14 %).
23. Berdasarkan penilaian responden terhadap keseluruhan jasa pelayanan perizinan di Kabupaten Bireuen, maka 75 % responden menganggap bahwa hal itu buruk, dan 25 % responden menganggap pelayanan sedang. Saran yang dikemukakan untuk memperbaiki pelayanan perizinan di Kabupaten Bireuen adalah berkaitan dengan lokasi kantor pelayanan yang harus berada di tingkat kecamatan dan lebih dekat ke wilayah usaha.

FGD Hasil Baseline Survey

FGD untuk membahas hasil baseline survey dilakukan dengan melibatkan pihak KPPTSP dan SKPD terkait. Beberapa poin penting yang dihasilkan dari FGD tersebut adalah:

1. Baseline survey dilakukan sebelum KPPTSP terbentuk, sehingga pelayanan perizinan masih dilakukan secara tersebar di berbagai instansi teknis dan dikelola oleh staf yang dari sisi waktu sudah cukup lama berkecimpung dalam bidangnya. KPPTSP yang baru saja terbentuk masih dalam proses penyesuaian, baik dari sisi SDM, sarana-prasarana dan berbagai komponen pendukung lainnya. Oleh karena itu sulit dibandingkan antara pengalaman pengusaha dalam mengurus izin sebelum dan sesudah KPPTSP dibentuk.
2. Untuk memberikan pelayanan yang prima di KPPTSP maka hal penting yang harus diperhatikan adalah penempatan SDM yang profesional dan jumlahnya cukup, karena kondisi yang ada di KPPTSP Kabupaten Bireuen, belum semua izin dilimpahkan ke KPPTSP karena SDM yang ada di KPPTSP jumlah dan kualitasnya belum sesuai dengan kebutuhan kantor. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya adalah kelengkapan dan kualitas sarana-prasarana seperti komputer, printer, dan stabilitas arus listrik.
3. Dalam upaya menciptakan kinerja yang maksimal maka dibutuhkan disiplin pegawai, dan untuk itu diperlukan ketegasan pemimpin. Selain itu diperlukan SDM yang kreatif agar dapat menciptakan kondisi kantor dan sistem pelayanan yang kondusif.
4. Dalam rangka mendapatkan input dari masyarakat tentang kualitas pelayanan perizinan di KPPTSP, maka sudah disusun kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun hal itu belum dapat diimplementasikan karena dalam pengurusan izin masih banyak terdapat pihak ke-3 sebagai perantara sehingga kuesioner tidak menjangkau sasaran yang sesungguhnya.

5. Dalam pelayanan perizinan di KPPTSP, masih ada kendala dalam mempersingkat waktu pengurusan izin, misalnya IMB yang masih melibatkan banyak instansi untuk pemeriksaan ke lapangan. Apabila jumlah pemohon meningkat dalam waktu yang bersamaan, maka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan izin relatif lama karena terbatasnya tenaga teknis dari SKPD terkait.
6. Sementara ini, jasa perantara dalam pengurusan izin masih sulit dihilangkan, karena ada kelompok masyarakat yang merasa tidak memiliki cukup waktu luang untuk datang dan mengurus izin secara langsung. Terlebih karena sosialisasi tentang perubahan pelayanan belum menjangkau seluruh wilayah yang ada di Kabupaten Bireuen.

FGD SOP dan SPM

FGD untuk membahas SOP dan SPM serta penyederhanaan perizinan yang dilayani KPPTSP Kabupaten Bireuen dilaksanakan selama 6 kali yang pada akhirnya berhasil merumuskan peraturan bupati tentang SOP dan SPM (Protap) pelayanan perizinan yang diuraikan di bawah ini.

A. KLASIFIKASI JENIS PELAYANAN PERIZINAN

Klasifikasi jenis pelayanan perizinan adalah pengelompokan setiap jenis perizinan baik berdasarkan jenis usaha / kegiatan yang akan dilakukan. Pengklasifikasian ini akan berpengaruh terhadap penyusunan prosedur tetap yang akan dibuat.

Pengklasifikasian jenis pelayanan perizinan ini dimaksudkan untuk memudahkan para petugas atau aparatur yang menangani langsung pelayanan perizinan dalam memahami serta melaksanakan pedoman yang ditetapkan. Sedangkan bagi para pemohon izin termasuk persyaratan dan lama waktu pelayanan perizinan yang ditetapkan.

Klasifikasi pelayanan perizinan berdasarkan jenis usaha dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Jenis pelayanan perizinan sebelum kegiatan usaha dimulai, atau merupakan perizinan awal antara lain :
 - a. Izin mendirikan bangunan
 - b. Izin Undang – undang Gangguan / HO
2. Jenis pelayanan izin usaha dibidang perdagangan meliputi :
 - a. Izin Tempat Usaha
 - b. Izin Usaha Perdagangan
 - c. Tanda Daftar Perusahaan
3. Jenis Pelayanan Izin Usaha Bidang Kebudayaan dan Pariwisata :
Izin di Bidang Pariwisata
4. Pelayanan Izin dibidang Usaha Industri :
 - a. Tanda Daftar Industri
5. Jenis Pelayanan dibidang izin penyelenggaraan perhubungan
6. Izin dibidang Kesehatan
7. Izin Penyelenggaraan /Pajak Reklame
8. Izin Usaha Pertambangan Bahan Galian C/SIPD
9. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
10. Izin Trayek
11. Izin Usaha Angkutan
12. Izin Usaha Angkutan

13. Izin Usaha Peternakan
14. Izin Usaha Pertanian
15. Izin Usaha Kehutanan dan Perkebunan
16. Izin Pengeboran dan Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPPA)
15. Izin Perbengkelan
16. Izin Pengusahaan Sarang Burung Walet
17. Retribusi Sampah
18. Izin Limbah
19. SAKO (Surat Angkutan Kayu Olahan)
20. Retribusi Hasil Hutan Dan Perkebunan
21. Izin Sanggar
22. Izin Rekreasi dan Hiburan Umum
23. Biro Jasa
24. Pas Kecil Untuk Kapal Di Bawah 7 GT

B. STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)

Berdasarkan klasifikasi jenis pelayanan sebagaimana diuraikan diatas, selanjutnya disusun Standar Pelayanan Minimal dengan urutan sebagai berikut :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Gangguan (HO) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

5. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
6. Tanda Daftar Industri (TDI)
7. Izin Penyelenggaraan/Pajak Reklame
8. Izin Trayek
9. Izin Usaha Angkutan
10. Izin Usaha di Bidang Pariwisata
11. Izin Usaha di Bidang Kesehatan
12. Izin Usaha Peternakan
13. Izin Usaha Pertanian
14. Izin Usaha Kehutanan dan Perkebunan
15. Izin Pertambangan Daerah (SIPD)
16. Izin Pengeboran dan Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPPA)
17. Izin Perbengkelan
18. Izin Pengusahaan Sarang Burung Walet
19. Retribusi Sampah
20. Izin Limbah
21. SAKO (Surat Angkutan Kayu Olahan)
22. Retribusi Hasil Hutan Dan Perkebunan
23. Izin Sanggar
24. Izin Rekreasi dan Hiburan Umum
25. Biro Jasa
26. Pas Kecil Untuk Kapal Di Bawah 7 GT

Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Bireuen dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kepada masyarakat, khususnya bidang pelayanan perizinan. SPM merupakan pedoman baku bagi aparatur yang ada pada KPPTSP Kabupaten Bireuen dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien sehingga menjamin kualitas layanan sesuai dengan Peraturan perundang – undangan. SPM ini mencakup jenis pelayanan perizinan yang didalamnya berisi penjelasan tentang unit organisasi pemproses, persyaratan, dasar hukum, kewenangan penandatanganan, standar biaya dan waktu penyelesaian.

Studi Banding

Inisiatif perbaikan iklim usaha dan investasi serta pelayanan publik ke arah yang lebih baik, dengan cara memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik di Kabupaten Bireuen dan dalam rangka Implementasi Permendagri No, 24 Tahun 2006 telah dimulai sejak Tahun 2005 dengan adanya Peraturan Bupati Bireuen Nomor 563 Tahun 2005 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sistem Pelayanan Manajemen Perizinan Satu Atap Kabupaten Bireuen dan dilanjutkan dengan keluarnya Peraturan Bupati Bireuen Nomor 593 Tahun 2006 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Sistem Pelayanan Manajemen Perizinan Satu Atap (SIANTAP) Kabupaten Bireuen.

Upaya perbaikan iklim usaha dan investasi dengan perbaikan sistem pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bireuen semakin ditingkatkan dengan disahkannya Qanun Nomor 4 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bireuen yang di dalamnya mencakup terbentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) yang mempunyai tugas melaksanakan dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Secara operasional, KPPTSP di Kabupaten Bireuen telah melakukan pelayanan perizinan

kepada masyarakat sejak Awal 2009 dengan adanya Peraturan Bupati tentang Pelimpahan Wewenang penyelenggaraan perizinan di Kabupaten Bireuen.

Pembentukan dan keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bireuen diharapkan dapat menjadi sarana pendukung bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bireuen untuk meningkatkan reputasi dan kemampuan daerah dalam membuka aksesibilitas dan layanan bagi pelaku usaha secara lebih baik. Untuk itu perlu upaya untuk segera mengoptimalkan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) sehingga dapat berperan nyata dalam rangka mewujudkan tercapainya tujuan memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik, sederhana, transparan, dan tepat waktu sehingga mendukung terciptanya iklim investasi yang kondusif dan menarik minat para pelaku usaha lokal, regional, nasional dan internasional untuk mengembangkan usaha serta memanfaatkan sumberdaya alam dan sumberdaya manusia yang cukup potensial di Kabupaten Bireuen.

Kunci utama dalam menuai keberhasilan pembentukan atau optimalisasi keberadaan PPTSP adalah adanya komitmen yang kuat terutama dari kepala daerah diikuti dengan komitmen yang sama dari jajarannya di berbagai level. Komitmen dari pihak eksekutif maupun legislatif ini seyogyanya ada di sepanjang proses pembentukan dan pengembangan PPTSP. Dukungan ini bisa didorong antara lain dengan melihat dan belajar langsung tentang keberhasilan perbaikan birokrasi perizinan yang diselenggarakan oleh PPTSP di daerah lain yang sudah menunjukkan kinerja yang patut dijadikan contoh.

Sehubungan dengan itu, maka Komunitas Peradaban Aceh sebagai mitra kerja The Asia Foundation berusaha memfasilitasi pelaksanaan studi banding ke PPTSP Kota Cimahi, Kabupaten Purwakarta dan Subang yang telah dilaksanakan pada tanggal 16 – 20 Maret 2009.

Tujuan dan Maksud Kegiatan

Studi Banding merupakan salah satu cara belajar dari pengalaman daerah-daerah lain yang telah berhasil dan menjadi *best practice* dalam mengelola pelayanan perizinan. Dengan belajar dari *best practice*, diharapkan dapat memberikan referensi, inspirasi, dan perbandingan dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan sesuai dengan kebutuhan daerah masing-masing.

Hasil yang diharapkan:

Hasil yang diharapkan setelah mengikuti kegiatan studi banding adalah :

1. Adanya perbandingan, tambahan pengetahuan dan wawasan tentang implementasi KPPTSP dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, khususnya dalam bidang pelayanan perizinan usaha
2. Meningkatkan komitmen pimpinan daerah dan SDM KPPTSP dalam meningkatkan kapasitas dan kualitas KPPTSP sehingga benar-benar terlaksana pelayanan publik yang cepat, tepat dan transparan
3. Menjadikan KPPTSP sebagai *leading sector* dalam perbaikan birokrasi perizinan dalam rangka terciptanya *good and clean governance*.
4. Mampu merumuskan rencana kerja dan rencana pengembangan KPPTSP sehingga keberadaan dan perannya sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan studi banding KPPTSP Kabupaten Bireuen dilaksanakan pada tanggal 16 – 20 Maret 2009.

Adapun daerah tujuan studi banding tersebut adalah Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Cimahi, Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat.

Peserta studi banding dari Kabupaten Bireuen terdiri dari 14 orang peserta, 12 orang dari Pemda Kabupaten Bireuen dan 2 orang pendamping dari Komunitas Peradaban Aceh.

Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan studi banding ini dimulai dengan proses persiapan sebelum perjalanan studi banding dilaksanakan, yaitu dengan melakukan diskusi terbatas dan FGD untuk menentukan lokasi tujuan studi banding, tanggal pelaksanaan kegiatan, peserta yang akan ikut, data dan informasi yang akan dicari, serta melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah tujuan studi banding. Pelaksanaan studi banding dilakukan selama 4 malam 5 hari, dimulai sejak keberangkatan dari Bireuen hingga kembali lagi ke Bireuen. Pelaksanaan kunjungan dilakukan selama 3 hari berturut-turut, masing-masing dengan satu tujuan lokasi studi banding, yaitu KPPTSP kota Cimahi, BPMPTSP Kabupaten Purwakarta dan BPMP Kabupaten Subang.

Dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, rombongan studi banding tidak hanya langsung melakukan kegiatan di PPTSP sebagai lembaga utama yang dituju, tetapi juga melakukan diskusi dan menjalin kerjasama dengan pemda tujuan studi banding, sehingga terbina jaringan komunikasi dan kemungkinan kerjasama dengan pemda tujuan dan pelajaran tentang proses pembentukan PPTSP, PPTSP serta dampak implementasi PPTSP terhadap perkembangan perekonomian di masing-masing daerah tersebut.

Peserta dan Jadwal acara

Peserta studi banding terdiri dari 12 orang dari Pemda Bireuen (7 orang laki-laki dan 5 orang perempuan) dan 2 orang pendamping (perempuan) dari Komunitas Peradaban Aceh serta seorang Program Manager.

Adapun peserta dari Pemda Kabupaten Bireuen adalah sebagai berikut:

1. Nurdin Abdul Rahman (Bupati Kabupaten Bireuen)
2. Jailani Abdullah (Asisten III)
3. Ali Yuzar (Kabag Hukum dan Organisasi)
4. Muhammad Yusuf (Kepala KPPTSP)
5. Leni Muliana (Kasi Pelayanan Perizinan)
6. Junaidi (Server)
7. Nazaruddin (Operator)
8. Mulidawati (Bendahara)
9. Novi Putri (FO)
10. Rosmawati (Staf KPPSTP)
11. Roslita (Staf KPPTSP)
12. Rizal Efendi (Staf KPPTSP)

Sedang 2 orang pendamping dari Komunitas Peradaban Aceh adalah:

1. Nulwita Maliati (APM)
2. Murniati (PO Bireuen)

JADWAL ACARA STUDI BANDING PEMDA KABUPATEN BIREUEN

KE KOTA CIMAHI, KABUPATEN SUBANG DAN PURWAKARTA

TANGGAL : 15 – 20 Maret 2009

Minggu, 5 Maret 2009 : Bireuen – Medan

Senin, 16 Maret 2009 : Medan - Jakarta – Bandung

- 09.30 – 12.00 WIB : Berangkat dari Medan menuju Jakarta
- 14.00 – 17.00 WIB : Jakarta – Bandung
- 17.00 – 19.00 WIB : Tiba di Bandung, langsung menuju hotel untuk check in, istirahat.
- 19.00 – 20.00 WIB : Makan malam
- 20.00 – 21.30 WIB : Diskusi Persiapan Kunjungan Hari I
- 21.30 WIB : Istirahat

Kunjungan Hari 01 (Selasa, 17 Maret 2009) : Bandung – Cimahi – Bandung

- 06.00 – 08.00 WIB : Santap pagi di Hotel.
- 08.00 – 13.00 WIB : Kunjungan ke KPPTSP Cimahi

- 13.00 – 14.00 WIB : ISHOMA
- 14.00 – 15.00 WIB : Kembali ke Bandung
- 15.00 - WIB : Tiba di hotel , istirahat
- 19.00 – 20.00 WIB : Santap malam
- 20.00 – 21.30 WIB : Diskusi Hasil Kunjungan Hari I dan Rencana Hari ke-2
- 21.30 - WIB : Istirahat

Kunjungan Hari 02 (Rabu, 18 Maret 2009) : Bandung – Purwakarta – Bandung

- 06.00 – 08.00 WIB : Santap pagi di Hotel.
- 08.00 – 13.00 WIB : Kunjungan ke BPMPTSP Purwakarta
- 13.00 – 14.00 WIB : ISHOMA
- 14.00 – 16.00 WIB : Kembali ke Bandung
- 17.30 WIB : Tiba di hotel, istirahat
- 19.00 – 20.00 WIB : Santap malam
- 20.00 – 21.30 WIB : Diskusi Hasil Kunjungan Hasil Ke-2 dan Rencana Kunjungan Hari Ke-3
- 21.30 - WIB : Istirahat

Kunjungan Hari 03 (Kamis, 19 Maret 2009) : Bandung –Subang - Jakarta

- 06.00 – 08.00 WIB : Santap pagi di hotel. Check Out Hotel.
 08.00 – 13.00 WIB : Berangkat menuju BPMP Subang
 13.00 – 14.00 WIB : ISHOMA
 14.00 – 16.00 WIB : Berangkat ke Jakarta
 16.00 WIB : Tiba di Jakarta, check in hotel, free program

Jumat, 20 Maret 2009 : Hotel – Bandara Soekarno Hatta - Medan

- 06.00 – 09.00 WIB : Santap pagi di hotel, acara bebas
 09.00 – 10.00 WIB : Check out hotel.
 12.00 – 13.00 WIB : Tiba di Airport Cengkareng, proses check in.
 14.00 –16.00 WIB : Jakarta – Medan
 18.00 WIB : Medan – Bireuen

Hasil Studi Banding : Suatu Perbandingan

ASPEK	CIMAHI	PURWA KARTA	SUBAN G	BIREUEN	ACTION PLAN
SARANA PRASARANA					
Gedung	Representatif			Status Sewa, Belum Representati f	Gedung Pusat Kebudayaa n Islam (2009)
Ruang Tunggu	Nyaman	Sempit	Nyaman	Belum ada	

Meubeleir	Memadai	Belum lengkap	Memadai	Belum memadai	
Tempat Parkir	Luas	Sempit	Memadai	Belum nyaman	
Komputer	Lengkap	Belum lengkap	Belum lengkap	Belum lengkap	
Sistem Informasi	Memadai	Belum lengkap	Belum lengkap	Perlu Ditingkatkan	
Touchscreen	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Belum lengkap	
Lay-out Ruangan	Nyaman	Terbatas	Nyaman	Perlu tata ulang	

ASPEK	CIMAHI	PURWA KARTA	SUBANG	BIREUEN	ACTION PLAN
KEBIJAKAN					
Rancangan Program	Matang, lengkap	Matang	Bertahap	Belum lengkap	
Indeks Kepuasan Masyarakat	Ada	Ada	Belum ada	Belum ada	
Penyiapan SDM	Sebelum Operasional	Sebelum operasional	Secara bertahap	Sambil berjalan	
Keterlibatan instansi terkait	Intensif	Intensif	Intensif	Perlu ditingkatkan	
SOP dan SPM	Jelas	Jelas	Jelas	Belum lengkap	
Mekanisme Pengaduan	Ada	Ada	Ada	Belum dirumuskan	
Perda Izin	Ada	Ada	Ada	Tidak semua jenis izin	

ASPEK	CIMAHI	PURWA KARTA	SUBANG	BIREUEN	ACTION PLAN
PEMBIAYAAN					
Technical Assistance	TAF dan B-Trust	TAF dan B-Trust	TAF dan B-Trust	TAF dan Komunitas Perdaban Aceh	
Sarana Prasarana	APBD	APBD	APBD	APBD	
Peningkatan Kapasitas SDM	APBD	APBD	APBD	APBD	

ASPEK	CIMAHI	PURWA KARTA	SUBANG	BIREUEN
Rekrutmen	Melibatkan pihak ketiga : Perguruan Tinggi	BKD	BKD	BKD dan KPPTSP
Ketrampilan Melayani	Ramah, Komunikatif	Ramah, Komunikatif	Ramah, Komunikatif	Perlu pelatihan
Paradigma	Pelayanan Prima	Pelayanan Prima	Pelayanan Prima	
Kemampuan	Menguasai Semua Perijinan	Menguasai Semua Perijinan	Menguasai Semua Perijinan	Penguasaan ijin masing-masing
Insentif	Pelatihan dan Studi Banding	Honor Bulanan	Honor Bulanan	Honor Bulanan
Manajemen Staf	Rolling 2 tahun sekali	Rolling 3 bulan sekali		Belum diatur
Team Work	Bagus	Bagus	Bagus	Transisi

ASPEK	CIMAHI	PURWA KARTA	SUBANG	BIREUE N	ACTIO N PLAN
-------	--------	-------------	--------	----------	--------------

MANAJEMEN ARSIP

Jenis	Manual dan Computerized	Manual, Sistem komputer masih terbatas	Manual	Manual	
Server	Besar	Terbatas	Belum ada	Terbatas	
Pengelolaan Dokumen	Lemari Permanen, Penyusunan menurut abjad	Arsip disusun per bulan		Dalam proses	
Jangka Waktu Penyimpanan Arsip	Sesuai umur ijin (dokumen pokok)	Sesuai umur ijin (dokumen pokok)	Sesuai umur ijin (dokumen pokok)		
Perpanjangan Ijin	Menggunakan dokumen yang ada	Menggunakan dokumen yang ada	Menggunakan dokumen yang ada		
Kapasitas Penyimpanan Arsip	Sangat Besar	Terbatas	Terbatas	Terbatas	

ASPEK	CIMAHI	PURWA KARTA	SUBAN G	BIREUE N	ACTIO N PLAN
-------	--------	-------------	---------	----------	--------------

PENGELOLAAN IJIN

Jumlah ijin yang dilayani	95 ijin	51 ijin	11 ijin	27 ijin	
Waktu Pelayanan	Rata2: 5 -10 hr (Max 14 hr)	Rata2 2 – 14 hari		Lebih singkat	

Sistem Pembayaran	Langsung ke Bank	Perwakilan bank di KPPTSP		Kasir (staf KPPTSP)	
Pengurusan ijin oleh pihak ketiga	Menggunakan materai	Menggunakan materai			
Pemilikan HO dan SITU	Cukup salah satu			Harus memiliki keduanya	
Pencantuman Biaya	Ada	Ada	Ada	Ada	

ASPEK	CIMAHI	PURWA KARTA	SUBANG	BIREUEN	ACTION PLAN
-------	--------	-------------	--------	---------	-------------

SOSIALISASI

Media	Televisi, Camat, Leaflet	Camat, Lurah	Camat, Lurah	Iklan Radio, Talkshow, Media Massa	
Strategi		Launching terbuka, Gebyar Perijinan (Ijin Gratis)	Sekaligus promosi penanaman modal		

ASPEK	CIMAHI	PURWA KARTA	SUBANG	BIREUEN	ACTION PLAN
-------	--------	-------------	--------	---------	-------------

MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring Keuangan	Dispenda dan Walikota	Dispenda dan Bupati	Dispenda dan Bupati	DPKKD	
Pelaporan bulanan	Kepada seluruh SKPD	Kepada seluruh SKPD	Kepada seluruh SKPD	SKPD	

Rapat evaluasi dengan SKPD	Dilakukan secara rutin	Dilakukan secara rutin	Dilakukan secara rutin	Belum dilakukan	
-----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------	--

Kesimpulan Kegiatan

Hambatan:

Waktu kunjungan yang relatif singkat karena ada acara protokoler dan kunjungan dari daerah lainnya, sementara informasi yang ingin diperoleh sangat banyak.

Rekomendasi:

1. Membangun kerjasama dan melanjutkan komunikasi antara Pemda Kabupaten Bireuen, khususnya pihak KPPTSP Kabupaten Bireuen dengan KPPTSP Kota Cimahi dalam rangka tetap belajar, berbagi pengalaman dalam mengembangkan PPTSP di Kabupaten Bireuen.
2. Melakukan sosialisasi hasil studi banding kepada jajaran pemda lainnya di Kabupaten Bireuen sehingga memiliki wawasan yang sama tentang kunci sukses dan manfaat keberadaan dan pelimpahan wewenang pelayanan perizinan dari SKPD kepada KPPTSP
3. Meningkatkan komitmen terhadap pengembangan KPPTSP Kabupaten Bireuen dengan memberikan dukungan moril dan materil yang dibutuhkan demi suksesnya KPPTSP
4. Menindaklanjuti kegiatan studi banding dengan melakukan pembinaan kepada SDM KPPTSP atau kesempatan magang staf KPPTSP sehingga lebih banyak memperoleh pengalaman dan terlibat langsung dalam aktifitas KPPTSP yang sudah lebih dahulu berkembang.

Team Building Training

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kabupaten Bireuen dibentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bireuen. Operasionalisasi pelayanan perijinan di KPPTSP mulai diimplementasikan sejak tanggal 5 bulan Januari 2009.

Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan, KPPTSP Kabupaten Bireuen berusaha melakukan perubahan paradigma pelayanan publik, dari memaksimalkan pedapatan asli daerah (PAD) melalui birokrasi perizinan ke arah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dalam wujud terciptanya layanan yang lebih baik, murah, cepat dan pasti, sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak masalah yang dihadapi oleh KPPTSP Kabupaten Bireuen dalam memberikan pelayanan perijinan yang maksimal kepada masyarakat, khususnya dalam menciptakan soliditas di antara SDM KPPTSP dan menciptakan iklim dan budaya kerja yang mendukung berkembangnya produktivitas dan kreatifitas kerja SDM KPPTSP dan SKPD terkait.

Adapun beberapa masalah yang tampak di KKPTSP Kabupaten Bireun dan dapat menghambat reformasi birokrasi dalam pelayanan perijinan di Kabupaten Bireuen adalah antara lain:

1. Kepemimpinan yang tidak efektif : pemimpin kurang mengayomi staf, staf kurang menghargai pimpinan
2. Disiplin kerja yang rendah
3. Sikap individualistis di antara para karyawan
4. Belum ada tupoksi yang jelas untuk SDM KPT
5. Masih ada 'calo' pengurusan ijin yang berasal dari SKPD teknis
6. Lay-out kantor belum optimal
7. Sarana-prasarana kantor kurang diperhatikan pemeliharaannya, misal up date anti virus tidak dilakukan secara teratur sehingga data rawan hilang

8. Belum semua staf KPPTSP memiliki kemampuan yang tepat sesuai dengan bidang yang ditanganinya

Untuk dapat melakukan peningkatan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di Kabupaten Bireuen, khususnya dalam pelayanan perizinan di KPTSP Kabupaten Bireuen, maka dirasa perlu adanya pelatihan khusus untuk memberikan wawasan dan pengalaman dalam memberikan pelayanan prima (*service excellence*), meningkatkan soliditas antar staf, mengembangkan kreativitas dalam upaya mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi namun sesuai dengan SOP dan SPM yang telah ditetapkan. Hal itu sangat dibutuhkan terlebih karena SDM yang ada di KPPTSP umumnya berasal dari berbagai instansi yang berbeda sebelumnya sehingga perlu adanya penyamaan persepsi dan semangat kerja agar dapat tercipta satu sinergi yang positif, tidak hanya di antara SDM internal KPPTSP tetapi juga dengan tim teknis yang berasal dari berbagai SKPD terkait.

Sehubungan dengan itu, untuk mengembangkan SDM yang bertugas di KPTSP menjadi staf pelayanan yang baik, maka dilaksanakan training tentang *service excellence* dan *team building*.

Tujuan training

Secara Umum training ini bertujuan untuk :

1. Membangun sistem kerja yang efisien dan efektif
2. Melatih kerjasama tim yang solid dan memiliki satu persepsi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Membangun paradigma berpikir dan bertindak sebagai pelayan masyarakat.

4. Membangun semangat kompetisi dalam meningkatkan produktivitas kerja
5. Mengembangkan kreativitas dalam melakukan kegiatan namun tetap berprdoman pada prinsip pelayanan yang sesuai dengan SOP dan SPM yang ada
6. Memperbaiki kinerja dengan melakukan simulasi dan evaluasi praktek pelayanan perijinan yang dikelola oleh KPPTSP Kabupaten Bireuen.

Hasil yang Diharapkan

1. Terbangunnya sistem kerja yang efisien dan efektif
2. Terciptanya kerjasama tim yang solid dan memiliki satu persepsi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Adanya perbaikan paradigma berpikir dan bertindak sebagai pelayan masyarakat.
4. Berkembangnya semangat kompetisi dalam meningkatkan produktivitas kerja
5. Berkembangnya kreativitas dalam melakukan kegiatan namun tetap berprdoman pada prinsip pelayanan yang sesuai dengan SOP dan SPM yang ada
6. Adanya perbaikan kinerja dengan melakukan simulasi dan evaluasi praktek pelayanan perijinan yang dikelola oleh KPPTSP Kabupaten Bireuen.

Tempat Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan ini akan dilaksanakan di The Hill Hotel dan Resort

Sibolangit, Medan Sumatera Utara.

Waktu Pelaksanaan

Kegiatan ini akan dilaksanakan pada tanggal 30 Oktober – 2 November 2009.

Metode

Metode yang dilakukan adalah pemberian materi terkait dengan paradigma PNS sebagai pelayan masyarakat, prinsip-prinsip service excellent, berbagai games yang dapat mengembangkan semangat kerja sama, kreatif dan bersaing secara sehat dalam meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan yang diharapkan dengan mengedepankan partisipasi aktif seluruh peserta.

Peserta

Peserta Team Building Training terdiri dari 25 orang dari KPTSP dan Tim Teknis dari SKPD terkait di Kabupaten Bireuen, meliputi:

1. Kepala TU : 1 orang
2. Kepala Seksi : 1 orang
3. Staf KPTSP : 12 orang
4. Tim Teknis dari SKPD terkait : 11 orang

Panitia dan Trainer

Kegiatan Team Building Training ini akan difasilitasi oleh 3 orang staf Komunitas Peradaban Aceh yang selama ini berperan sebagai tim pendamping Pengembangan KPPTSP Kabupaten Bireuen. Selain

itu, kegiatan ini juga dipandu oleh 1 Project Manager dan 2 orang trainer dari OSS Center Surabaya.

Hasil Pelatihan

1. Kerjasama yang lebih baik antara SDM KPPTSP dan Tim Teknis dari berbagai instansi terkait
2. Peningkatan pengetahuan tentang fungsi aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat

Sosialisasi

Proses sosialisasi KPPTSP Kabupaten Bireuen dilakukan dengan beberapa cara, antara lain :

1. Iklan layanan masyarakat yang dilakukan sebanyak 2 kali. Iklan pertama dilaksanakan beberapa bulan setelah KPPTSP terbentuk dan beroperasi, sehingga tujuan iklan adalah mensosialisasikan keberadaan KPPTSP dan pelayanan yang diberikan. Iklan ini melibatkan Bupati sebagai salah seorang pengisi suara. Iklan yang kedua dilaksanakan menjelang dan setelah launching KPPTSP dalam upaya menyebarkan rencana launching dan adanya program gebyar izin gratis serta keberadaan KPPTSP yang sudah pindah lokasi ke kompleks kantor bupati baru sehingga diharapkan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.
2. Talkshow radio dilaksanakan sebanyak 1 kali dengan menghadirkan nara sumber Bupati, Kepala KPPTSP dan Kasie pelayanan perizinan KPPTSP. Durasi yang singkat, yaitu hanya 1 jam waktu siar sehingga tidak banyak respon masyarakat yang diterima.
3. Pemberitaan melalui media massa, antara lain artikel di Harian Serambi Indonesia, mengundang wartawan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan KPPTSP. Selain itu juga dilakukan kerjasama dengan koran milik pemda untuk memberitakan kegiatan KPPTSP.

4. Sosialisasi menjelang launching KPPTSP yang dilakukan bekerjasama dengan Forda UKM, dengan mengundang para camat, perwakilan gampong, dan para pengusaha se Kabupaten Bireuen.
5. Pembuatan brosur/leaflet dan poster berbentuk kalender yang kemudian disebarluaskan ke kecamatan-kecamatan dan gampong-gampong, baliho.

Gebyar Layanan Perijinan

Menjelang berakhirnya program Support for Poor and Disadvantaged Areas Economic Governance for Aceh (SPADA-EGA) dan dalam upaya mempromosikan pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bireuen, maka diadakan kegiatan Gebyar Perizinan Massal. Adapun jenis ijin yang akan dilayani pada kegiatan tersebut adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Tujuan Kegiatan

- a) Mendekatkan dan mempermudah prosedur mendapatkan izin SIUP bagi para pelaku usaha
- b) Mensosialisasikan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Bireuen yang sudah terbentuk, termasuk memberi informasi tentang pentingnya memiliki izin usaha dan proses mendapatkan izin usaha
- c) Mendorong pelaku usaha untuk mengurus sendiri izin usahanya

Sasaran Kegiatan

Gebyar Layanan Perizinan ini diharapkan bisa menjangring pemohon izin baru di Kabupaten Bireuen. Adapun metode yang digunakan untuk mencari pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a) Mengidentifikasi dan menjangar pelaku usaha yang ada di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Bireuen sehingga didapatkan minimal 50 orang pelaku UMKM baru.
- b) Membagikan brosur dan mengundang para pelaku usaha untuk hadir di kantor kecamatan dalam rangka sosialisasi perizinan massal dan mekanisme pengurusan izin yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Bireuen.
- c) Pertemuan Pre Sosialisasi di salah satu Kecamatan dengan melibatkan aparat dan masyarakat di kecamatan lainnya untuk menjelaskan lebih detil tentang mekanisme pelayanan perizinan, launching KP2TSP dan Gebyar Perizinan Massal.
- d) Mengadakan Seminar Perizinan dengan menghadirkan nara sumber dari berbagai pihak terkait

Tahapan Kegiatan

1 . Pre Sosialisasi Gebyar Layanan Perizinan

Kegiatan pre sosialisasi gebyar layanan perizinan di Kabupaten Bireuen dilaksanakan sebanyak 2 kali. Pre sosialisasi yang pertama dilaksanakan pada tanggal 26 Desember 2009 bekerjasama dan sekaligus dengan launching Forda UKM Bireuen. Acara tersebut dihadiri oleh Bupati Bireuen yang sekaligus memberikan sambutan terkait dengan kondisi perekonomian dan pelayanan perizinan di Kabupaten Bireuen. Selain itu, pembicara lainnya adalah Kepala Bappeda dan Kasie Pelayanan Perizinan KPPTSP Kabupaten Bireuen. Pada saat itu juga disampaikan tentang rencana launching kantor dan gebyar perizinan gratis serta pembagian brosur izin-izin yang dilayani di KPPTSP. Undangan yang hadir pada saat itu adalah SKPD, para camat, perwakilan gampong dan pengusaha se Kabupaten Bireuen.

Pre sosialisasi yang kedua dilakukan menjelang dilaksanakannya launching dengan tujuan untuk lebih mempertegas tentang peran

KPPTSP dan izin yang akan dilayani secara cuma-cuma kepada 50 pengusaha baru di Kabupaten Bireuen. Pada kegiatan ini menghadirkan 3 nara sumber, yaitu Sekretaris Daerah Kabupaten Bireuen, Kepala KPPTSP dan Kepala Bagian Perekonomian BAPPEDA Kabupaten Bireuen. Undangan yang hadir pada saat itu juga dari SKPD, seluruh camat, perwakilan gampong dan para pengusaha UMKM.

2. Seminar Sehari tentang Perijinan dan Kredit Usaha

Seminar dilaksanakan pada tanggal 4 Februari 2010 di Op Room Kantor Bupati Kabupaten Bireuen, yang dihadiri seratus peserta, terdiri dari para camat, perangkat desa dan kalangan pengusaha di Kabupaten Bireuen. Adapun seminar ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat khususnya kalangan pengusaha tentang mekanisme perijinan yang diberlakukan di Kabupaten Bireuen, disamping itu untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya perijinan yang antara lain untuk implementasi kredit usaha. Adapun nara sumber yang dihadirkan pada acara seminar itu adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bireuen, Kasie Pelayanan Perizinan KPPTSP, perwakilan perbankan (Kepala BPD Kabupaten Bireuen) dan perwakilan pengusaha.

3. Gebyar Layanan Perijinan Gratis :

Sasaran dari kegiatan pemberian ijin secara gratis yang dilaksanakan bertujuan untuk memberikan dan menjangkau pemohon ijin baru di Kabupaten Bener Meriah, khususnya bagi pengusaha kecil. Adapun ijin gratis yang diberikan adalah SIUP dan TDP kepada ± 50 pengusaha kecil sehingga diharapkan masyarakat secara bertahap menyadari akan pentingnya perijinan bagi usahanya.

Launching KPPTSP Kabupaten Bireuen

Latar Belakang

Pada bulan Juli 2008 telah ditanda tangani kesepakatan bersama antara Kepala Daerah dengan mitra local di Jakarta dalam program Support for Poor and Disadvantaged Areas Economic Governance for Aceh (SPADA-EGA. Program tersebut adalah pengembangan pelayanan perijinan terpadu satu pintu yang dilakukan di 5 Kabupaten dan Provinsi Nangroe Aceh Darussalam.

Kegiatan tersebut dilakukan karena dalam rangka pembentukan dan pengembangan instansi pelayanan terpadu satu pintu di 5 kabupaten yaitu Aceh Besar, Aceh Tenggara, Aceh Barat Daya, Bireuen dan Bireuen. Selain itu juga untuk memacu kesadaran masyarakat dalam memiliki ijin usaha utama.

Perlu diketahui bahwa pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia pada tahun 2006 mencapai 44,69 juta unit atau 99% dari seluruh pelaku usaha nasional (Data BPS). Sektor UMKM berperan sangat strategis dalam tata perekonomian nasional dengan mempekerjakan hampir 79% dari jumlah lapangan kerja, serta berkontribusi dalam pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB) Nasional, nilai ekspor nasional, dan investasi nasional.

Dari potensi di atas, bisa diketahui bahwa UMKM merupakan pilar perekonomian nasional, tapi sayang masih banyak kendala yang mereka hadapi terutama terkait dengan legalitas usaha yang menyebabkan sebagian besar UMKM masih bersifat informal. Tanpa legalitas usaha, UMKM seringkali kesulitan untuk mengakses kredit ke bank, memasok ke pengecer besar, atau terhambat untuk melakukan ekspor. Berbagai studi menunjukkan bahwa sulitnya mengurus perizinan usaha di Indonesia secara umum disebabkan oleh dua hal: 1) banyaknya jumlah izin yang diwajibkan; dan 2) birokrasi perizinan yang berbelit dan tidak efisien, 3) mahalnya biaya pengurusan izin, dll.

Salah satu Kabupaten yang mendapatkan pendampingan pembentukan dan pengembangan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) dalam Program SPADA-EGA adalah Kabupaten Bireuen. **KP2TSP di Kabupaten Bireuen telah beroperasi sejak awal Tahun 2009.** Keberadaan dan fungsi kantor tersebut dalam memberikan pelayanan perizinan secara cepat, tepat, dan transparan diharapkan dapat meningkatkan motivasi masyarakat dalam mengurus izin dan mengembangkan usaha di Kabupaten Bireuen. Akan tetapi keberadaan kantor dan perubahan sistem pelayanan perizinan usaha pada satu instansi (KP2TSP) tampaknya belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat di Kabupaten Bireuen, sehingga pengurusan izin usaha masih cenderung melibatkan perantara. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk lebih mensosialisasikan keberadaan dan fungsi KP2TSP di Kabupaten Bireuen.

Sehubungan dengan itu, sebagai puncak Program Support for Poor and Disadvantaged Areas Economic Governance for Aceh (SPADA-EGA, sekaligus dalam upaya mempromosikan layanan di KP2TSP Kabupaten Bireuen, maka dirasa penting untuk melakukan kegiatan LAUNCHING KANTOR dan gebyar layanan perizinan massal. Sebagai insentif tambahan bagi UMKM, pemerintah daerah Kabupaten Bireuen berupaya memberikan pelayanan pembuatan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) gratis.

Tujuan Kegiatan

- d) Memberikan kesempatan pada pengusaha kecil untuk mendapatkan izin secara gratis (TDP)
- e) Mensosialisasikan Keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan upaya pemerintah menyampaikan komitmennya kepada masyarakat terkait dengan pelayanan dan manfaat perizinan usaha
- f) Mendorong masyarakat dan dunia usaha untuk menjadi masyarakat yang tertib administrasi.

- g) Memberikan informasi kepada stake holders tentang **STRATEGI MONITORING DAN EVALUASI serta KEGIATAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU.**

Sasaran Kegiatan

- a. Lebih mensosialisasikan keberadaan dan mekanisme pelayanan perizinan terpadu satu pintu sehingga dapat meningkatkan animo masyarakat untuk mengurus izin usahanya secara langsung tanpa perantara.
- b. Meningkatkan komitmen pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan perizinan usaha.
- c. **Menghadirkan narasumber dari BP2TSP Provinsi NAD yang akan memberikan materi tentang strategi monitoring dan evaluasi serta perencanaan pengembangan dan inovasi pelayanan perizinan terpadu satu pintu**

Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Launching Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Bireuen dan Gebyar Layanan Perizinan Massal akan dilaksanakan pada tanggal 8 Februari 2010 di KP2TSP Kabupaten Bireuen yang berlokasi di Komplek Kantor Pemerintahan Kabupaten Bireuen, Jl. Medan – Banda Aceh – Cot Gapu Bireuen.

AGENDA ACARA LAUNCHING & GEBYAR PERIZINAN MASSAL KP2TSP KABUPATEN BIREUEN SENIN, 8 FEBRUARI 2010

<i>TIME</i>	<i>AGENDA</i>	<i>PIC</i>
09.00 – 09.30	REGISTRASI	
09.30 – 09.40	PEMBUKAAN	MC
09.40 – 10.00	1. TARIAN RANUB LAMPUAN	MURID-MURID TKIT AZKIYA BIREUEN

10.00 – 10.10	2. PEMBACAAN KALAM ILAHI	
10.10 – 10.20	3. SAMBUTAN KEPALA KP2TSP	
10.20 – 10.40	4. SAMBUTAN KOMUNITAS PERADABAN ACEH	
10.40 – 11.10	5. SAMBUTAN NARA SUMBER	KEPALA BP2T PROVINSI NAD
11.10 – 11.40	6. SAMBUTAN BUPATI	
11.40 – 12.00	7. PEMBUKAAN SELUBUNG PLANG NAMA SECARA RESMI KP2TSP KABUPATEN BIREUEN OLEH WAKIL BUPATI KABUPATEN BIREUEN	
12.00 – 12.15	8. PENYERAHAN IZIN SECARA SIMBOLIS OLEH WAKIL BUPATI KABUPATEN BIREUEN	
12.15 – 12.20	9. DO'A	
12.20 – 12.45	10. VISIT KANTOR	
12.45	MAKAN SIANG BERSAMA	PANITIA
13.00	HIBURAN	PANITIA

Hasil Launching

Launching KPPTSP Kabupaten Bireuen yang dilakukan pada tanggal 8 Februari 2010 selain sebagai puncak kegiatan assistensi pengembangan PPTSP di Kabupaten Bireuen juga sekaligus acara persemian gedung kantor yang sejak Bulan Oktober 2009 menempati lokasi yang cukup strategis di komplek Kantoe Pemerintahan Bireuen. Undangan yang hadir pada saat itu adalah Wakil Bupati, Kepala BP2P Provinsi NAD, Sekretaris Daerah, Asisten I & III, para kepala SKPD, camat, kepala gampong, perbankan dan para pengusaha yang ada di Kabupaten Bireuen.

Pada saat launching juga diserahkan izin gratis secara simbolis oleh Wakil Bupati Kabupaten Bireuen kepada salah seorang pengusaha kecil. Selain sambutan dan pembukaan kantor oleh Wakil Bupati, juga

dihadirkan Kepala BP2T Provin NAD yang memberikan arahan tentang upaya menjadikan KPPTSP sebagai leading sektor dalam menciptakan citra yang positif dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Dalam sambutannya, Kepala BP2T menyatakan bahwa untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mengembalikan citra aparatur ke arah yang lebih baik, perlu adanya upaya mendasar dan konsisten mulai dari peningkatan kemampuan profesionalisme aparatur, perubahan perilaku dan sikap mental, sampai pada perbaikan serta penyempurnaan sistem kerja, tata kerja dan prosedur kerja pelayanan, di samping perbaikan kesejahteraan pegawai negeri. Di samping itu, teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, keterpaduan sistem penyelenggaraan, sistem pemerintahan melalui jaringan informasi online, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka upaya peningkatan pelayanan publik perlu memperhatikan asas transparansi, terbuka, mudah dan dapat diakses, akuntabilitas kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Di luar itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, juga perlu diperhatikan prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.



BUPATI BIREUEN

**SAMBUTAN
PADA ACARA LAUNCHING KANTOR PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (KP2TSP)
KABUPATEN BIREUEN
SENIN, 08 FEBRUARI 2010**

“Bismillahirrahmanirrahim”

Assalamualaikum Wr, Wb,

Hamdan wa syukuran lillah, shalatan wasalaman ‘ala rasulillah wa’ala alihi washahbihi wamawwalah.

Puji dan syukur mari kita persembahkan kehadirat allah swt, selawat beriring salam kita sampaikan keharibaan nabi besar muhammad saw beserta keluarga dan sahabat beliau sekalian.

Alhamdulillah atas izin dan perkenannya pada hari ini kita semua dalam keadaan sehat waláfiat, sehingga dapat hadir dan bertemu ditempat ini dalam rangka peresmian kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (kp2tsp) kabupaten bireuen.

Yang saya hormati (menyesuaikan):

1. Sdr. Ketua DPRD Bireuen
2. Sdr. Dandim 0111/Bireuen
3. Sdr. Kapolres Bireuen

4. Sdr. Kepala Kejaksaan Negeri Bireuen
5. Sdr. Ketua Pengadilan Negeri Bireuen
6. Sdr. Sekretaris Daerah Kabupaten Bireuen
7. Sdr. Para Asisten, Kepala Dinas, Badan dan Kantor dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen.
8. Para Fasilitator/Mitra Lokal Komunitas Peradaban Aceh (KPA) The Asian Foundation, seta undangan sekalian yang berbahagia.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih dan menyambut baik dengan terbentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, dimana dengan terbentuknya kantor ini diharapkan peran dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di jajaran Pemerintah Kabupaten Bireuen dapat berjalan secara baik dan lancar sesuai dengan harapan kita semua.

Sebagaimana kita maklumi bahwa kehadiran KP2TSP merupakan ANTITHESA dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan selama ini.

Sejauh ini masih harus diakui bahwa kesan masyarakat terhadap fungsi pelayanan belum baik sebagaimana diharapkan. Citra aparatur pemerintah masih terkesan buruk dimata masyarakat, karena masih ada sebagian aparatur pemerintahan yang cenderung bersikap dan berperilaku sebagai penguasa yang harus dilayani bukan melayani.

Untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan masyarakat, sekaligus mengembalikan citra aparatur kearah yang lebih baik. Perlu adanya upaya mendasar dan konsisten mulai dari peningkatan kemampuan profesionalisme aparatur, perubahan perilaku dan sikap mental, sampai pada perbaikan serta penyempurnaan sistem kerja, tata kerja dan prosedur kerja pelayanan, disamping perbaikan kesejahteraan Pegawai Negeri.

Oleh karena itu, dalam upaya peningkatan pelayanan publik kita harus memperhatikan azas transparansi, terbuka, mudah, akuntabilitas, kondisional dan partisipatif, disamping itu pula perlu memperhatikan prinsip – prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu dan biaya, tanggung jawab, kedisiplinan, kesopanan serta keramahan para petugas pelayanan, sehingga persepsi pelayanan buruk tidak ada lagi dimata masyarakat pelaku bisnis.

Saudara – saudara yang saya hormati,

Pembentukan dan keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bireuen, merupakan sarana pendukung bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bireuen untuk meningkatkan reputasi dan kemampuan daerah dalam membuka aksesibilitas dan pelayanan bagi pelaku usaha secara lebih baik. Untuk itu perlu upaya dengan segera mengoptimalkan peran Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, sehingga dapat berperan nyata dalam rangka mewujudkan tercapainya pelayanan yang lebih baik, sederhana, transparan dan tepat waktu, sehingga mendukung terciptanya iklim investasi yang kondusif dan menarik minat para pelaku usaha local, regional, nasional dan internasional untuk mengembangkan usaha serta memanfaatkan sumber daya manusia yang cukup potensial di Kabupaten Bireuen.

Berdasarkan pertimbangan diatas, Pemerintah Kabupaten Bireuen pada tanggal 11 Juli 2008 telah menandatangani Perjanjian Kerjasama dengan Komunitas Peradaban Aceh sebagai mitra kerja The Asia Foundation dalam rangka memfasilitasi serta merumuskan langkah – langkah strategis untuk pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bireuen.

Saudara – Saudara yang kami hormati

Kami mengharapkan kepada saudara, Para Asisten, Kepala Badan/Dinas dan Kantor dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bireuen, untuk mendukung dan membantu sepenuhnya proses pelaksanaan

pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini.

Khusus kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu, tunjukkanlah kinerja serta pelayanan yang sebaik – baiknya sehingga dapat memuaskan masyarakat pelaku usaha yang ada di Kabupaten Bireuen.

Pada kesempatan ini pula, Saya atas nama Pribadi dan Pemerintah Kabupaten Bireuen menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada para pihak terkait, terutama Lembaga/Dinas teknis Perizinan dan The Asia Foundation serta Komunitas Peradaban Aceh yang telah berkenan membantu dan memfasilitasi atas kesuksesan pembentukan dan pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bireuen.

Hadirin yang terhormat,

Demikianlah sambutan dan harapan kami, akhirnya marilah kita selalu berdo'a memohon petunjuk dan bimbingan dari Allah SWT agar selalu dapat memberikan yang terbaik dan senantiasa mengabdikan kepada masyarakat, Nusa dan Bangsa. Semoga Allah Swt yang maha agung akan selalu melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Dengan mengucapkan *Bismillahirrahmanirrahim* *acara Lauching Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu secara resmi saya nyatakan dibuka.* Terima kasih.

Hadanallah Waiyyakum ajma'in.....

WASSALAMU'ALAIKUM Wr. Wb.

WAKIL BUPATI BIREUEN,

DTO

BUSMADAR ISMAIL

LAPORAN LAUNCHING KEPALA KP2TSP KAB. BIREUN

Assalamualaikum Wr.Wb

Hamdan syukran lillah, shalatan wa salaaman ala Rasulillah wa alaa alihi wa shahbihi waman walah. Amma ba'du

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada kita semua, sehingga pada hari ini masih dapat menghadiri Acara Peresmian Kantor P2TSP Kabupaten Bireuen di tempat yang sangat sederhana ini.....

Selanjutnya shalawat beriring salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Rasulullah saw serta kepada keluarga dan sahabat beliau sekalian.

Yang kami hormati :

- Bapak Wakil Bupati Bireuen
- Bapak Kepala BP2T Aceh
- Bapak Sekda Kabupaten Bireuen
- Ketua DPR KAbupaten Bireuen
- Bapak Unsur Muspida dan Muspida Plus
Kab. Bireuen
- Bapak Sekda Kabupaten Bireuen
- Para Pimpinan Bank Cab. Bireuen
- Para Camat Dalam Wilayah Kabupaten Bireuen
- Para Lsm KPA, GASAK dan FORDA UKM
- Serta Para insan Pers dan para undangan yang kami muliakan

Bapak Ibu dan para Undangan yang Kami hormati.....

Pada kesempatan ini kami menyampaikan, bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) telah terbentuk dengan Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 4 Tahun 2008 yang merupakan salah satu Satuan Kerja baru dengan tugas pokok melaksanakan dan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi di Bidang Perizinan secara Terpadu dengan Prinsip Koordinasi, mudah, akuntabel dan transparan.

Keberadaan Satuan Kerja ini diharapkan dapat lebih menumbuhkembangkan iklim usaha dan perubahan iklim investasi di Kabupaten Bireuen.

Adapun Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) sesuai dengan Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 4 Tahun 2008, adalah :

- Kepala Kantor
- Kasubbag. Tata Usaha
- Kasie. Pelayanan Perizinan
- Kasie. Pelayanan Non Perizinan, dan
- Kasie. Informasi dan Pengaduan

Sementara yang sudah dilantik pada tanggal 30 Desember 2008, yaitu :

- Kepala kantor
- Kasubbag. Tata Usaha, dan
- Kasie. Pelayanan Perizinan

Mengingat beban kerja yang semakin meningkat dan untuk mengoptimalkan Kinerja KP2TSP, Kami berharap kepada Bapak Wakil Bupati, dalam waktu dekat ini mudah-mudahan kekosongan kedua Jabatan Struktural yaitu Kasi Pelayanan Non Izin dan Kasi Informasi dan Pengaduan akan segera terisi.

Bapak Ibu yang Kami muliakan.....

Sesuai dengan Peraturan Bupati Bireuen Nomor 2 Tahun 2009, bahwa Izin-izin yang dilimpahkan kepada Kepala Kantor P2TSP sebagai berikut :

1. *Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*
2. *Izin Gangguan (Hinder Ordonantie)*
3. *Surat Izin Tempat Usaha (SITU)*
4. *Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)*
5. *Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)*
6. *Tanda Daftar Perusahaan (TDP)*
7. *Tanda Daftar Industri (TDI)*
8. *Izin Penyelenggara / Pajak Reklame*
9. *Izin Trayek*
10. *Izin Usaha Angkutan Kendaraan Bermotor*
11. *Izin Usaha Bidang Pariwisata*
12. *Surat Izin Pertambangan Daerah*
13. *Izin Perbengkelan*
14. *Izin Pengusahaan Sarang Burung Walet*

15. *Retribusi Sampah*
16. *Izin Limbah*
17. *Pas Kecil untuk Kapal dibawah 7 GT*
18. *Izin Usaha Pertanian (IUP)*
19. *Izin Usaha Peternakan (IUP)*
20. *NPWPD/NPWRD*

Bapak Ibu yang Kami Hormati.....

Dalam kurun waktu 1 tahun terhitung sejak tanggal 5 Januari s/d. 31 Desember 2009, Petugas Pelayanan Perizinan pada Kantor P2TSP, telah melayani sebanyak 2.672 Izin dengan berbagai jenis usaha, dengan jumlah pemasukan Pendapatan ke Kas Daerah sebesar lebih kurang Rp. 950 Juta.

Sebagai informasi, sesuai Laporan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Propinsi Aceh Nomor 500/BP2T/075/2010 tanggal 2 Februari 2010 kepada Dirjend. BANGDA Depdagri, dari 21 Kabupaten/Kota yang sudah terbentuk KP2TSP dalam Propinsi Aceh, diantaranya KP2TSP Kabupaten Bireuen tercatat sebagai Nomor 3 terbanyak memasukkan PAD ke Kas daerah Posisi Januari s/d. Desember 2009, khusus di sektor Perizinan.

.Para Hadirin dan Undangan yang Kami Hormati.....

Pada kesempatan ini, Kami juga melaporkan kepada Bapak Wakil Bupati dan para Undangan sekalian, bahwa dalam rangka Launching Kantor P2TSP hari ini, untuk memberi ransangan kepada para pelaku usaha, Kami melaksanakan Gebyar Izin Gratis kepada 50 orang pelaku usaha Khususnya surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan pendaftarannya telah dibuka sejak tanggal 3 s/d 5 Februari yang lalu. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Bireuen Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pembebasan Biaya Retribusi Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Para Hadirin dan Undangan yang Kami Hormati.....

Keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu selama ini, adalah hasil kerjasama dengan Dinas Teknis Perizinan dan beberapa LSM yaitu Komunitas Peradaban Aceh (KPA), GASAK dan FORDA UKM yang ad di Kabupaten Bireuen.

Oleh Karena itu, Kami atas nama pribadi dan Pemerintah Kabupaten Bireuen menyampaikan penghargaan dan terima kasih terutama sekali kepada Komunitas Peradaban Aceh (KPA) sebagai Mitra Kerja lokal The Asia Foundation yang telah berkenan membantu, mendampingi dan memfasilitasi atas kesuksesan dan pengembangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pintu Kabupaten Bireuen.

Demikian yang dapat Kami sampaikan, semoga ke depan Petugas KP2TSP dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sesuai dengan Visi, “TERWUJUDNYA PELAYANAN PRIMA DAN PROFESIONAL” Dengan Motto “ MURAH, MUDAH, CEPAT, TEPAT DAN TRANSPARAN“

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**KEPALA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU**

MUHAMMAD YUSUF, SH

Bab 4

Rekomendasi Program

Kesimpulan Program

Program asistensi dalam rangka pembentukan dan pengembangan KPPTSP Kabupaten Bireuen mendapat dukungan yang positif dari pimpinan pemda, khususnya Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah. Komitmen pimpinan daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang terus meningkat kualitasnya cukup baik, terbukti dengan adanya respon yang positif terhadap kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan selama proses asistensi.

Persoalan yang muncul yang berpengaruh pada kelancaran program terjadi karena adanya persoalan dalam penempatan SDM di KPPTSP yang kurang responsif terhadap perubahan perilaku aparat pemerintah yang seharusnya bersifat melayani tetapi pada prakteknya cenderung bersikap sebagai penguasa yang harus dilayani. Kinerja SDM yang demikian mengakibatkan proses reformasi birokrasi yang seharusnya tercipta di KPPTSP menjadi sulit untuk diimplementasikan.

Rekomendasi Program

1. **Melengkapi dan membenahi SDM KPPTSP** agar menjadi aparat yang profesional di bidangnya
2. **Menyusun tupoksi yang dipahami dan disepakati bersama oleh seluruh pihak** (KPPTSP, Tim Teknis dan seluruh pihak terkait) sehingga peran calo bisa dihilangkan.
3. **Menerapkan SOP dan SPM** secara sungguh-sungguh

4. **Menegakkan disiplin seluruh SDM KPPTSP**
5. **Menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan seluruh SKPD** sehingga tidak lagi terjadi tarik-menarik kepentingan dalam pelimpahan wewenang pelayanan perizinan
6. **Menyusun reward dan punishment yang disepakati bersama** guna menciptakan kondisi kerja yang kondusif dan upaya untuk bekerja secara optimal

Rencana Pengembangan KPPTSP Kabupaten Bireuen

Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dalam pengurusan izin usaha di KPPTSP Kabupaten Bireuen, maka ada beberapa langkah yang akan dilakukan, yaitu :

1. Menyempurnakan peraturan-peraturan di bidang perizinan untuk segera diqanunkan
2. Melengkapi struktur organisasi KPPTSP
3. Menciptakan sistem kerja yang solid dan prima di antara pegawai KPPTSP dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya mereka yang melakukan pengurusan izin usaha sehingga meningkatkan minat masyarakat untuk berinvestasi dan mengembangkan usahanya di Kabupaten Bireuen
4. Meningkatkan mutu SDM KPPTSP dengan mengikutsertakan mereka dalam program pelatihan atau magang di lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu yang sudah lebih dahulu berkembang
5. Membangun manajemen pelayanan perizinan secara lebih terkoordinasi, akuntabel dan transparan
6. Melakukan sosialisasi secara intensif sampai ke tingkat kecamatan, bahkan desa sehingga keberadaan dan fungsi KPPTSP dalam pengurusan izin usaha yang mudah, murah, cepat dan transparan semakin dikenal luas oleh masyarakat dan mendukung semakin tertatanya usaha-usaha masyarakat yang legal dan memenuhi aturan yang berlaku.

Bab 5

Hambatan dan Rekomendasi

Hambatan

Hambatan yang dihadapi dalam proses pendampingan pemda Kabupaten Bireuen dapat dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

1. Kreativitas dan inovasi dalam menciptakan pelayanan prima.
2. Kepemimpinan yang lemah dan rendahnya soliditas tim kerja
3. Etos kerja yang masih belum mumpuni sebagai SDM lembaga pelayanan publik

Rekomendasi :

1. Meningkatkan sosialisasi tentang keberadaan dan tupoksi KPTSP kepada masyarakat dengan melakukan kegiatan langsung ke kecamatan.
2. Meningkatkan etos kerja dan soliditas SDM
3. Mengembangkan kreativitas dan inovasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Iqbal, Mohammad. (2007). *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta : PT Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transpormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PEMBHARUAN. Jl. Imagiri Barat No. 215, lant. 1.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bima Aksara.
- Dwiyanto, Agus Dkk (2008) *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yokyakarta, Gajah Mada University Press.

Rendahnya pelayanan publik di Indonesia masih menjadi keluhan masyarakat. Birokrasi kita terkenal sebagai birokrasi yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Bahkan istilah “Kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah, kalau bisa diperlama kenapa dipercepat, kalau bisa mahal kenapa murah” masih ditemukan melekat pada birokrasi di Indonesia. Meskipun sudah banyak peraturan-peraturan yang memperhatikan dan memperbaiki pelayanan.

Pelayanan publik pada hakikatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tetapi pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, melainkan masih berbelit-belit dengan mengatasnamakan “sesuai prosedur”, Belum ada standar, banyak biaya atau pungutan, waktu yang tidak jelas. Dengan kata lain pelayanan publik yang diberikan tidak efektif dan efisien. Kondisi kinerja yang demikian itu membuat masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik, enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan birokrasi pemerintah.

Keengganan masyarakat dalam mengurus segala macam urusan yang berkaitan dengan pemerintah merupakan salah satu dampak dari rendahnya kinerja pelayanan birokrasi. Salah satu kasus yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik adalah masalah perijinan. Melihat kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus perijinan, maka hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi pemerintah kabupaten Bireuen untuk meningkatkan kinerja pelayanan perijinan kepada masyarakat dengan strategi pelayanan prima melalui Unit Pelayanan Perijinan Terpadu. Peningkatan kualitas pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka, efisien dan ekonomis, adil, serta tepat waktu.

Unimal Press

Lhokseumawe - Aceh

