

PEMERINTAH DAERAH & PELAYANAN PERIJINAN SATU PINTU

**(STUDI TENTANG RENDAHNYA PENERAPAN
PERIJINAN TERPADU SATU PINTU
DI KABUPATEN/KOTA DI SUMATERA UTARA)**

Laporan Penelitian



**OLEH:
DADANG DARMAWAN, S.Sos., M.Si.**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2009**

Abstract

Integrated Licensing Service One Door (PPTSP) is a service programme that made by government and implemented in every regencies and cities in Indonesia. The important of PPTSP is used to create conducive bussines climate, at least with fast licensing process, transparently, and responsible will make a trigger to growth and developed society economic. Although government's policy has been associated to push up the region growth, but in fact most of regencies and cities at North Sumatera is not implementing PPTSP. Research who made by several institutions about PPTSP at several regencies and cities in Indonesia prove that the first cause of regencies and cities can not implementing PPTSP because there no political will of chief executive and many bureaucrat oppose PPTSP implementation.

Key Word:

Licensing, Fast, Transparency, Political Will of Chief Executive.


PENGESAHAN


- A. Judul Penelitian** Pemerintah Daerah & Pelayanan Perijinan Satu Pintu (Studi Tentang Rendahnya Penerapan Perijinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara)
- B. Bidang Ilmu** Ilmu Administrasi Publik
- C. Peneliti** 1 (satu) orang
- D. Kategori Penelitian** Penelitian
- E. Lokasi Penelitian** Perpustakaan UMA
- F. Kerjasama** -----
- G. Jangka Waktu** 2 (dua) bulan
- I. Biaya Penelitian** Rp. 500.000; (lima ratus ribu rupiah)

Medan, 22 Mei 2009


Mengetahui:
Dekan FISIP UMA

Peneliti


Drs. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si.


Dadang Darmawan, S.Sos, M.Si.

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Medan Area
Kepala Lembaga Penelitian

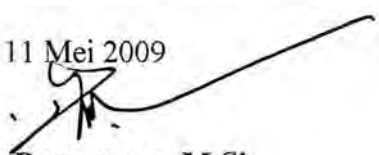

Ir. Roeswandy

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Allah SWT yang telah mengkaruniai kekuatan kepada hambanya sehingga hambanya di bimbing dalam membuat penelitian ini. Penelitian tentang rendahnya penerapan pelayanan perijinan terpadu satu pintu (PPTSP) di Kabupaten/Kota Sumatera Utara dilakukan mengingat penelitian tentang topik sejenis belum pernah dilakukan di Sumatera Utara. Penelitian ini menjadi penting karena pemerintah pusat sudah berkali-kali menghimbau dan mendorong pemerintah daerah di seluruh Indonesia untuk sesegera mungkin menerapkan pelayanan perijinan terpadu satu pintu (*one stop services*). Tujuannya adalah agar pemerintah daerah dapat benar-benar melakukan pelayanan kepada publik sesuai dengan kebutuhan publik itu sendiri. Selain daripada itu isu tentang pelayanan perijinan satu pintu saat ini di Indonesia masih menjadi isu yang penting dalam pelaksanaan otonomi daerah yang baru berusia 10 tahun. Diharapkan dengan adanya pelayanan perijinan satu pintu di daerah-daerah akan semakin menggairahkan sektor riil terutama perekonomian masyarakat dan tentu saja dampaknya akan semakin mensejahterakan rakyat. Apalagi saat ini Indonesia berada jauh peringkat pelayanan publik di banding negara-negara Asia Tenggara lainnya utamanya menyangkut pelayanan perijinan. Kondisi demikian tentu saja sangat merugikan bagi daerah kartena investasi sulit berkembang dan sulit masuk.

Penelitian ini tentu saja jauh dari sempurna, dimasa yang akan datang jika Allah memberi kekuatan, penelitian ini akan dikembangkan untuk penyempurnaan dan menggali lebih luas akar masalah pelayanan publik.

Medan, 11 Mei 2009


Dadang Darmawan, M.Si

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Perumusan Masalah	6
C Tujuan Penelitian	6
D Manfaat Penelitian	6
E Metode Penelitian	7
1. Pendekatan Penelitian	7
2. Jenis/Tipe Penelitian	7
3. Metode & Strategi Penelitian	7
4. Keterbatasan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A Birokrasi dan Pelayanan Publik	9
B Pelayanan Publik & Pemerintahan Daerah	15
C Pelayanan Perijinan Terpadu Satu	19
BAB III GAMBARAN UMUM	24
KONDISI DAERAH SUMATERA UTARA	
A Kondisi Geografis	24

B	Perekonomian Daerah	27
C	Sosial Budaya Daerah	29
D	Prasarana & Sarana Daerah	32
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	32
A	Penerapan PPTSP Kabupaten & Kota di Sumatera Utara	32
B	Goodwill & Tindakan Pemerintah Daerah (Kepala Daerah)	34
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	40
A	Simpulan	40
B	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		



DAFTAR TABEL

TABEL 1	Peningkatan di berbagai sektor investasi, tenaga kerja, & jumlah perijinan	6
TABEL 2	Tipe/Pola Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu	25
TABEL 3	Pembagian Wilayah Administrasi Provinsi Sumatera Utara	28
TABEL 4	Jumlah Penduduk Provinsi Sumatera Utara menurut kelompok umur Tahun 2007	32
TABEL 5	Deskripsi Kabupaten/Kota Yang Sudah/Belum Menerapkan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (one stop services)	34
TABEL 6	Kunjungan Pemerintahan Daerah Kab/Kota Di Sumut Ke Sragen Dalam Rangka Strudi Tentang Pelayanan Perijinan Terpadu	36

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	Jumlah dan persentase menurut suku/etnis asli & Pendatang Daerah Sumatera Utara sebanyak 7 (tujuh) suku/etnis yaitu meliputi)	33
GAMBAR 2	Perbandingan Agama diu Sumatera Utara	34

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak tahun 1989 pemerintah telah mengeluarkan serangkaian kebijakan terkait pelayanan publik di Indonesia utamanya menyangkut pelayanan perijinan terpadu, seperti (Ratminto & Sepetiasih, 2006):

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Admnistrasi Negara, yang di antaranya adalah tentang penyederhaan pelayanan umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.1/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 1996, di mana Gubernur KDH Tk I dan Bupati/Walikota/Kepala Daerah KDH Tk II di seluruh Indonesia di instruksikan untuk: a) mengambil langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya, b) memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha, dan c) menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.
- Surat Edaran Direktur Jenderal PUOD Nomor 503/125/PUOD tanggal 16 January 1996. Dalam surat edaran ini seluruh Pemerintah Daerah Tingkat II di Indonesia di perintahkan untuk membentuk unit pelayanan terpadu pola satu atap secara bertahap, yang opsionalnya di tuangkan dalam Keputusan Bupati/Walikota/Kepala Daerah Tingkat II.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan 'Citra Pelayanan Prima'.

Pentingnya pelayanan perijinan terpadu (one stop services) sangat terkait dengan keberadaan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik yang mestinya melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat dengan prima terutama menyangkut pelayanan perijinan. Pelayanan perijinan yang cepat, terbuka, dan bertanggung jawab tentu akan berdampak pada kepercayaan masyarakat, maupun kalangan dunia usaha sehingga pada gilirannya menghasilkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pelayanan perijinan yang prima juga berarti tumbuhnya pencitraan Indonesia yang baik di mata investor maupun dunia Internasional. Berdasarkan survei lembaga perekonomian internasional pada tahun 2006 lalu terhadap 175 negara terhadap peringkat kemudahan berbisnis, Indonesia berada di posisi 135.

Posisi Indonesia justru sangat buruk jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga se Asia Tenggara yang peringkatnya jauh di atas Indonesia seperti Singapura (peringkat 1), Thailand (18), Malaysia (25), dan Vietnam (114). (Lampung post, 29 Juni 2007).

Dalam survey itu juga dikemukakan bahwa kesulitan usaha di Indonesia yang terungkap diantaranya adalah memulai usaha, pengurusan perizinan, pendaftaran properti, ekspor-impor, pembayaran pajak, penyelesaian perselisihan kontrak, tenaga kerja dan proteksi investasi. Dalam laporannya Kompas (2006) mencatat, bahwa sebagai tanggapan terhadap buruknya iklim investasi dan usaha yang dilandasi oleh buruknya pelayanan dalam perizinan usaha maka tanggal 12 April 2004 Presiden Megawati menanda tangani Keppres No.29/2004 tentang pelayanan satu atap dalam perizinan investasi (Hofman, et al.2003; SMERU 2001; Ray, 2003, 2002).

Keppres tersebut mengatur pelayanan persetujuan, perizinan investasi, dan fasilitas penanaman modal dalam rangka pelaksanaan penanaman modal, dalam rangka Penanaman Modal Asing (PMA), Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) yang dilaksanakan oleh BKPM berdasarkan pelimpahan kewenangan dari departemen terkait. Keppres pelayanan satu atap ini diharapkan akan memperpendek rantai birokrasi dalam persetujuan penanaman modal sehingga pada akhirnya akan menarik minat investor.

Pelayanan perijinan yang buruk tentu saja akan menghambat hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Sedikitnya terdapat sembilan hal yang dapat di gambarkan tentang masalah perizinan khususnya di daerah (Darmawan, 2008), yaitu :

- Izin untuk membuat satu usaha, tersebar di berbagai Instansi Pemerintah
- Di dalam Instansi yang menangani izin tersebut, terjadi birokrasi yang panjang dan berbelit-belit.
- Birokrasi yang panjang itu membuat waktu mengurus izin menjadi lama
- Aparat belum sadar ---PNS/birokrat yang ada di setiap Instansi yang menangani perizinan---akan fungsi dan tugasnya sebagai pelayan publik.

- Aparat yang belum sadar itu membuat pekerjaan dalam pelayanan perizinan itu menjadi tidak profesional (responsif, bertanggung jawab, dll)
- Mental aparat yang buruk membuka peluang untuk terjadinya KKN.
- Para calon pengguna jasa layanan menjadi apatis (user, investor, konsumen, publik) terhadap pola perizinan yang terjadi selama ini.
- Dalam hal pengurusan izin kemudian muncul Calo perizinan, yang membuat biaya urusan menjadi tinggi.
- Biaya perizinan juga tidak terbuka (transparant) sehingga pengguna jasa layanan tidak mengethau berapa sesungguhnya biaya izin yang tetap (standard).

Permendagri 24/2006 juga telah merumuskan langkah-langkah yang harus ditempuh oleh Pemerintah Daerah membentuk pelayanan terpadu satu pintu, yaitu:

- Penyamaan Persepsi KDH, DPRD, SKPD
- SKPD dan Pembentukan Komitmen
- Penyiapan Dana melalui APBD
- Penyusunan Design Penyelenggaraan UPTSP
- Penyusunan Kebijakan Terkait
- Penyusunan Standard Operasional
- Penyusunan Operasional Prosedur
- Pengaduan
- Sarana dan Prasarana
- Persiapan Pegawai (petugas)
- Sistem dan Basis Data
- Penyebaran Infrormasi
- Monitoring dan Evaluasi



Sebenarnya terdapat beberapa alternatif bentuk Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang dapat diterapkan. Daerah-daerah didorong untuk segera mewujudkannya. Dari sisi kebijakan, Permendagri 24/2006 mengamanatkan PPTSP yang minimal berbentuk tipe 3 dari klasifikasi di bagian A di atas. Dalam hal ini diharapkan: (1) Pelayanan diselenggarakan terpadu untuk semua jenis permohonan, dan (2) keseluruhan pemrosesan permohonan dokumen sudah diselenggarakan pada satu lokasi. Secara global gambaran PPTSP yang diharapkan terdiri dari komponen-komponen berikut:

Paparan dan gambaran prosedur membuat pelayanan perijinan terpadu diatas jika di analisis dari sisi prosedur, maka sesungguhnya tidak ada lagi alasan

bagi pemerintah daerah Kabupaten dan Kota untuk tidak bisa membentuk PPTSP di wilayahnya masing-masing. Hal ini beralasan, oleh karena tidak ada prosedur yang memberatkan bagi pemerintah daerah untuk memberlakukan pelayanan perijinan terpadu satu pintu.

Pelayanan terpadu satu pintu sebetulnya di harapkan daerah-daerah nantinya akan mendapat peluang investasi dan usaha yang kondusif. Dalam konferensi yang diprakarsai oleh World Bank, FEUI, ISEI, GTZ, dan USAID yang dihadiri oleh 60 (enam puluh) pemerintah daerah di tampilkan kisah sukses para Bupati dalam membangun daerahnya seperti Bupati Tarakan, Sleman, Jembrana, Sumbar dan Solok. Sebagai contoh, sejak tahun 2002 usaha dan kerja keras Pemerintah Kabupaten Sragen telah meningkatkan hasil yang signifikan bagi pembangunan. Peningkatan di berbagai sektor mulai tampak, mulai dari investasi, tenaga kerja, jumlah perijinan, potensi fiskal, PDRB, pertumbuhan ekonomi dan swadaya masyarakat, seperti tergambar dibawah ini.

Tabel : 1
Peningkatan di berbagai sektor investasi,
tenaga kerja, & jumlah perijinan

	2002	2003	2004	2005	2006
Investasi	592 M	703 M	926 M	955 M	1,2 T
Penyerapan tenaga kerja di sektor industri	0.785	1.785	4.566	6.794	58.188
Jumlah Perizinan	2.027	3.170	3.332	4.072	5.274

- Peningkatan Potensi Fiskal (dari urutan 8 terbawah menjadi di atas rata-rata nasional) → Tahun 2003 naik 250 %.
- Penataan PKL dapat berlangsung tertib. Tidak ada pengamen, & pengemis di perempatan lampu traffic light.
- PDRB Meningkat th. 2002– 2006 sebesar 57.48 %
- Pertumbuhan Ekonomi Meningkat (2004 : 4,53 %, 2005 : 5,06%)
- Total swadaya masyarakat 2006 : Rp. 89.575.305.000,-

○ Dengan menjalankan pelayanan publik yang prima, Kabupaten Sragen telah menerima berbagai penghargaan. Penghargaan ini diberikan baik oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta dan pemerhati pelayanan publik. Semua itu

di dapat dari kerja keras Bupati Sragen dan jajarannya yang telah menerapkan suatu reformasi birokrasi. Beberapa penghargaan yang adapat dicatat antara lain adalah :

1. Citra Pelayanan Prima 2004 dari Presiden RI ;
2. Sertifikat ISO 9001-2000 dari SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICE
3. Sertifikat ISO 9001:2000 untuk SMK Binawiyata Sragen 2006
4. Leadership Award 2006 dari Menpan
5. Penghargaan Lomba P3A dan GP3A Tingkat Nasional 2006
6. Penghargaan Citra Bhakti Abdi Negara sebagai Pemerintah Kabupaten yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik 2006.
7. Penghargaan Citra Pelopor Inovasi Pelayanan Prima 2006.

Namun, dalam perjalanannya hanya sedikit sekali Pemerintah Daerah yang menerapkan pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Indonesia. Sebagai contoh, dari 28 Kabupaten Kota di Sumatera Utara, yang terlihat secara serius berkomitmen untuk menerapkan pelayanan perijinan satu pintu hanyalah Kabupaten Serdang Bedagai. Bahkan meskipun Kabupaten Serdang Bedagai adalah Kabupaten hasil Pemekaran dari Kabupaten Deli Serdang tetapi dalam hal pelayanan perijinan terpadu Serdang Bedagai adalah Kabupaten pertama di Sumatera Utara yang menerapkannya.

Masyarakat Sergai khususnya para pelaku usaha kini bisa bernafas lega karena tidak lagi perlu repot mengurus satu izin harus melewati birokrasi yang rumit dan butuh waktu yang cukup lama, sekarang hal itu tidak akan dialami lagi. Inilah kemudahan yang diberikan Pemkab Sergai melalui UPPTSP. Bayangkan, untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), UPPTSP menjamin izinnya akan selesai paling lama 9 hari kerja. Pembentukan UPPTSP ini menurut HT Erry Nuradi dilatar belakangi oleh adanya keinginan dan komitmen untuk mewujudkan visi Kabupaten Sergai menjadi salah satu kabupaten terbaik di Indonesia. Bupati menilai salah satu kendala yang dialami para pelaku usaha dalam berinvestasi adalah rumitnya memperoleh izin dan banyaknya pungutan resmi yang diberlakukan

B. Rumusan Masalah

Jika prosedur untuk menerapkan pelayanan perijinan terpadu satu pintu (one stop services) mudah, manfaat yang akan di peroleh daerah (kab/kota) juga sangat besar dan telah banyak bukti dan contoh konkrit di daerah-daerah lain yang telah menerapkannya dan berhasil gemilang, lantas pertanyaan yang pantas diajukan dalam penelitian ini adalah :

- Apakah Kepala Daerah (Bupati/Walikota) Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Sumatera Utara, memang memiliki keinginan atau tidak (goodwill) untuk menerapkan Pelayanan Perijinan Terpadu satu Pintu di daerahnya masing-masing ?
- Apakah ada faktor yang lain, yang menghambat, sehingga pelayanan perijinan terpadu satu pintu tidak terapkan di daerah kabupaten dan kota di Sumatera Utara ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang berbagai faktor yang mempengaruhi minimnya Pemerintahan Daerah Kabupaten & Kota di Sumatera Utara dalam menerapkan Pelayanan Perijinan Terpadu (one stop service). Penelitian ini juga di harapkan dapat menjawab tentang kemauan dari Kepala Daerah itu sendiri dalam membuat pelayanan perijinan terpadu di daerahnya masing-masing.

D. Manfaat Penelitian

Setidaknya ada dua manfaat penelitian ini, yaitu:

- a. Sebagai bahan masukan dan tambahan informasi bagi pemerintah daerah Kabupaten & Kota di Sumatera Utara

- b. Sebagai bahan atau literatur tambahan secara akademis tentang pelayanan perijinan terpadu khususnya menyangkut penerapan pelayanan perijinan di Kabupaten dan Kota di Sumatera Utara

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian tentang minimnya minat Pemerintah Daerah Kabuapten dan Kota di Sumatera Utara dalam menerapkan pelayanan perijinan terpadu satu pintu menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif memang diarahkan untuk menggali informasi yang mendalam (Sandjaya & Heriyanto, 2006:51) dan sebanyak-banyaknya dari permasalahan yang ada di lapangan sehingga penelitian ini mampu mengungkapkan makna yang terjadi di balik fakta minimnya minat pengusaha kecil tersebut secara komprehensif (Irawan, 2006:23).

Dalam penelitian ini yang coba di gali adalah dokumen-dokumen yang menunjukkan sebab-sebab dari minimnya minat Pemerintah Daerah Kabuapten dan Kota di Sumatera Utara dalam menerapkan pelayanan perijinan terpadu satu pintu.

2. Jenis/Tipe Penelitian

Jenis/Tipe dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian tipe deskriptif ini dipilih dengan alasan penelitian tipe ini adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Penelitian deskriptif juga menyajikan data, menganalisis, dan mengintrepretasi data. Penelitian deskriptif juga bisa mengkomparasi dan mengkorelasi (Narbuko & Akhmadi, 2002:44).

3. Metode dan Strategi Penelitian

3.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data tentang tanggapan pengusaha kecil terhadap keberadaan PPTSP di Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara, dilakukan melalui penelusuran dokumen yang relevan.

3.2. Strategi Analisis Data

Dokumen yang dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian dikumpulkan dan kemudian dianalisis sesuai dengan kebutuhan penelitian.

4. Keterbatasan Penelitian

Pelayanan perizinan terpadu satu pintu KPT pada prinsipnya adalah kerja pemerintah daerah yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat khususnya kalangan dunia usaha baik usaha kecil, menengah maupun besar agar dapat tumbuh dan berkembang secara optimal. Usaha kecil sendiri, merupakan bagian dari dunia usaha yang memiliki potensi yang besar dalam menggerakkan roda ekonomi negara. Karakter usaha kecil yang bermodal kecil dan murah sehingga terjangkau oleh masyarakat kebanyakan telah menjadi pilar ekonomi Indonesia.

Sekalipun pemerintah telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk mendorong penerapan KPT di seluruh Kabuapten dan Kota di Indonesia tetapi kenyataan menunjukkan tidak semua Kabupaten dan Kota menerapkannya. Berbagai kendala yang dihadapi pemerintah daerah dalam penerapan KPT justru salah satunya datang dari ketidak siapan birokrasi sendiri untuk berubah, disamping kendala lainnya seperti keinginan yang kuat dari para pemimpin daerah. Bahkan daerah-daerah yang telah menerapkan KPT tidak jarang masih mendapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya, sehingga upaya untuk menggerakkan sektor dunia usaha tidak sepenuhnya dapat terwujud.

Kabupaten Sragen sendiri sebagai salah satu Kabupaten yang telah menerapkan KPT sesungguhnya melakukan sejumlah perubahan dari perubahan paradigma sampai menyangkut budaya maupun reformasi birokrasi. Pelayanan

perizinan terpadu Sragen, adalah salah satu bagian dalam reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sragen. Penelitian pelayanan perizinan terpadu KPT di Kabupaten Serdang Bedagai ini di fokuskan kepada kecilnya minat kalangan dunia usaha terutama kalangan usaha kecil dalam memanfaatkan keberadaan KPT. Penelitian ini terutama akan menggali sebab-sebab maupun alasan-alasan yang mendasari kecilnya minat kalangan usaha kecil dalam mendaftarkan dan mengurus izinnya ke KPT Kabupaten Serdang Bedagai.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Birokrasi dan Pelayanan Publik

Birokrasi adalah organ pemerintah yang dibentuk dengan maksud sebagai sarana pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Bahkan birokrasi --dalam model sistem ilmu administrasi-- merupakan instrumen yang sangat vital dan tidak bisa dilepaskan dalam organisasi negara secara keseluruhan (Pamudji, 1986:6). Weber pun, menegaskan bahwa birokrasi merupakan proses yang tidak dapat dihindari (Albrow, 2005:46). Sebagai organ pemerintah, maka birokrasi sesungguhnya memiliki peran yang sangat penting dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan politis.

Keputusan politis juga akan bermanfaat jika pemerintah memiliki birokrasi tanggap, sistematis dan efisien (Kumorotomo, 1994:23). Blau (1987:27-34) *mengatakan birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasi secara teratur pekerjaan dari banyak orang.*

Konsep awal yang mendasari gagasan modern tentang birokrasi adalah berasal dari Max Weber, seorang sosiolog yang juga berminat dalam masalah-

masalah kenegaraan. Ciri-ciri birokrasi menurut Weber adalah adanya kegiatan reguler, pengorganisasian mengikuti prinsip hirarkis, adanya sistem aturan yang sistematis dan konsisten, pejabat pelaksana bersifat formal dan bukan pribadi, serta pekerjaan didasarkan atas kualifikasi teknis (Blau, Meyer, 1987 : 27-34). Weber meramalkan jika birokrasi dijalankan dengan ciri-ciri yang sudah dia kemukakan tersebut, maka birokrasi akan lebih efisien dan efektif.

Namun, pada kenyataannya konsep Weber tidak sepenuhnya dapat berjalan baik. Pendapat T. Smith dan E Bardock, di kutip dalam Sinambela (2006:16), mengatakan bahwa konsep birokrasi model Weber dalam melakukan pelayanan publik memiliki banyak kelemahan. Lebih jauh tentang kelemahan birokrasi ini, telah di kemukakan oleh Siagian (1996:27) bahwa ada beberapa masalah yang menjadi keluhan publik yang disebabkan oleh pelayanan birokrasi pemerintah, yaitu:

- memperlambat proses penyelesaian izin
- mencari berbagai dalih seperti: kekurangan lengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan lainnya.
- alasan kesibukan melaksanakan tugas lain
- sulit dihubungi
- senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.

Birokrasi sebagai ujung tombak pelayanan publik oleh pemerintah seyogyanya adaptif dan responsif terhadap perkembangan jaman. Perubahan dunia yang begitu cepat setidaknya dapat diikuti oleh perkembangan di dalam organisasi pemerintah sehingga organisasi pemerintah senantiasa dapat dipercaya oleh masyarakat. Di Amerika sendiri, birokrasi di rubah sesuai dengan keadaan dan kondisi yang berkembang. Lebih Jauh Amerika bahkan mengganti sistem yang birokratis menjadi sistem yang bersifat wirausaha atau yang sering disebut *reinventing government* (Osborne, Plastrik, 2000:17).

Sementara itu, perkembangan dunia yang pesat telah membuka cakrawala negara-negara maju untuk terus melakukan reformasi di tubuh birokrasi pemerintahan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah lambat

lain telah terancam oleh pelayanan swasta yang terus menerus melahirkan inovasi pelayanan yang memanjakan dan menyenangkan pelanggan.

Ketidak efisienan kerja-kerja birokrasi pemerintah ternyata juga telah membuat pemborosan ekonomi yang luar biasa parah. Berbagai cara kemudian dibuat untuk melakukan pembaruan sektor pemerintahan (*reinventing government*), yang menjadikan birokrasi siap terhadap tantangan yang belum bisa terantisipasi, juga mengenal dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang cepat. Sebagaimana dinyatakan Osborne (2000:5) bahwa pembaruan adalah transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuannya untuk melakukan inovasi.

Transformasi ini kemudian dicapai dengan mengubah tujuan, sistem insentif, pertanggung jawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem dan organisasi pemerintah. Pembaruan juga adalah penggantian sistem yang birokratis menjadi sistem yang bersifat wirausaha. Osborne (2000:17) melanjutkan bahwa saat ini sangat sulit untuk menemukan pengamat yang kompeten yang tidak setuju bahwa birokrasi pemerintah tradisional harus dirubah. Apalagi masyarakat awam sekalipun sudah cukup mengerti keadaan yang terjadi di tubuh birokrasi pemerintah saat ini. Hasil survey di Kanada mengungkapkan realitas tersebut :

Sikap umum terhadap pemerintah telah memburuk. Sebagian besar warga Kanada sinis dan memusuhi pemerintah. Ada keyakinan yang meluas bahwa pemerintah hanya melayani diri sendiri, tidak efisien dan tidak efektif. Kuatnya respon semacam ini menunjukkan adanya kemarahan besar, tetapi sentimen negatif ini telah lama sekali dijadikan bukti untuk memberi citi kepada mereka sbagai pamarah. Barangkali kebencian dan frustrasi yang mendalam ini merupakan penjelasan untuk kondisi kejiwaan masyarakat saat ini.

Pada jamannya, reformasi birokrasi di Amerika memang menempatkan pengguna layanan seperti pelanggan (*customer*) dengan semboyan memenuhi



kebutuhan pelanggan bukan birokrasi (Osborne & Gabler, 2000:191). Trend penyelenggaraan pelayanan publik memang berubah dari masa lalu. Sebagaimana dikemukakan Osborne (2000:16) bahwa pemerintah tentu tidak lagi mengandalkan mekanisme birokrasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik tetapi juga menerapkan alternatif mekanisme pasar. Alternatif yang lebih efisien dan lebih baik kualitas pelayanannya yang akan dipilih.

Birokrasi pemerintah juga akan lebih banyak mengatur (regulatory) daripada menyelenggarakan pelayanan (service delivery), dan dalam pelayanan publik akan dimasukkan unsur persaingan, baik berupa persaingan pasar, quasi persaingan dan benchmarking. Tidak hanya negara maju yang telah mereformasi birokrasi, negara-negara berkembang juga telah mempersiapkan diri menuju perbaikan pelayanan publik kelas dunia. Negara-negara Asia Tenggara seperti Malaysia, Thailand, Singapura, maupun Vietnam cepat merespon perkembangan dunia saat ini.

Pembangunan pelayanan publik model Osborne yang cenderung ala pasar ternyata juga banyak menemui kendala. Kendalanya adalah posisi warganegara yang berubah menjadi pelanggan (customer) ternyata telah menempatkan warganegara berada jauh dari pemerintah sebaliknya, posisi pelanggan (yang bermakna konsumen) lebih dekat kepada produsen pelayanan dalam hal ini pihak swasta. Akibatnya hubungan produsen dan konsumen dalam pelayanan publik berbiaya mahal, sehingga tidak semua orang bisa menikmati pelayanan publik, yang semestinya merupakan kewajiban pemerintah. Apalagi menyangkut mayoritas warganegara sangat menggantungkan diri terhadap sektor publik untuk pelayanan-pelayanan dasar yang dibutuhkannya (Haque dalam Prasojo, Maksam & Kurniawan, 2006:155).

Perkembangan selanjutnya kemudian dikembangkan pelayanan publik model baru yang disebut New Public Service (NPS). New Public Serve (NPS) menekankan pada pentingnya posisi pemerintah dalam pelayanan publik, NPS juga cenderung demokratis dan terutama dalam menempatkan peengguna tidak

lagi sebagai pelanggan (customer) melainkan sebagai warga negara (Purwanto & Kumorotomo, 2005: 79).

Sejauh ini, kondisi birokrasi di negara-negara berkembang utamanya di Indonesia, memang masih berjalan di tempat. Birokrasi cenderung inefisiensi, berbelit-belit dan kaku (Romli, 2007:132) Belum ada perubahan yang mendasar dalam membangun birokrasi yang modern yang sesuai dengan tuntutan jaman. Sebagai aparat pelayan publik, birokrat masih terjebak oleh kultur lama yang sentralistik, tidak responsif terhadap aspirasi masyarakat yang justru berbenturan (kontraproduktif) terhadap tuntutan dunia pelayanan (Yuwono, Indrajaya & Hariyadi, 2005:51). Dilihat dari perjalanan sejarahnya, birokrasi di Indonesia tetap menyimpan sejumlah masalah yang besar, berkaitan dengan kultur masa lalu, yang justru semakin menjauhkan fungsi birokrasi sebagai pelayanan publik. Kenyataan sentralistiknya birokrasi secara kultural ini dikemukakan oleh Riekerk dalam Prasojo (2006:51) dengan sejumlah bukti, yaitu :

- *uniformitas yang terjadi dalam semua tingkatan,*
- *kompetensi dari setiap tingkat dibatasi dengan secara teliti dan zakelompok sampai soal sekecil-kecilnya,*
- *memungkinkan dipecatnya anggota-anggota perwakilan,*
- *cara membentuk suatu daerah otonom hanya melalui prosedur dimana lebih dahulu ditetapkan daerah administratif dengan pegawai pangrehprajanya,*
- *ditentukannya kompetensi-kompetensi suatu daerah otonom belum berarti bahwa badan pemerintah daerah itu telah diperbolehkan melakukan kekuasaannya. Karena itu harus terlebih dahulu melalui surat penetapan pengesahannya dan selanjutnya menunggu timbang terima.*

Bukti-bukti yang dikemukakan oleh Riekerk dalam Prasojo (2006:52) itu dalam penjelasan lebih lanjut di kemukakan ternyata membawa dampak bagi birokrasi Indonesia setidaknya untuk saat itu, yaitu :

- *cara bekerja yang formil yuridis yang hanya mengerti akan kekuasaan yang diterapkan dan dibatasi seteliti-telitinya,*
- *cara berpikir yang ditentukan oleh contoh,*
- *dalam hal mengurus sesuatu sangat mekanis dan berfikir seperti mengurus benda mati, tanpa ada perkembangan,*

- tafsiran kesatuan bagi birokrat bukan kesatuan yang harmonis melainkan kesatuan dalam bentuk dan corak yang sama,
- kurang menghargai waktu.

Cara bekerja birokrasi seperti yang dikemukakan Riekerk dalam prakteknya terus berlanjut pada masa-masa pemerintahan berikutnya. Dampak yang kemudian muncul adalah rendahnya penghargaan dari masyarakat terhadap aparat pelayan publik. Kesulitan dalam pelayanan publik kemudian memunculkan bentuk-bentuk transaksi antara masyarakat dengan aparat, yang menghasilkan praktek-praktek pungutan liar. Tambahan biaya dalam praktek pelayanan publik di Indonesia pada akhirnya menjadi suatu permakluman yang sudah dianggap biasa, yang berlangsung dari tingkat yang terendah sampai pada tingkat pemerintahan yang tertinggi. Praktek KKN dalam pelayanan publik sepanjang periode Orde Baru semakin meneguhkan kerusakan mental birokrasi di Indonesia.

Kerusakan aparat pelayan publik di Indonesia sesungguhnya telah membuat kerugian yang luar biasa terhadap anggaran yang terbuang secara percuma. Para birokrat sudah terbiasa bekerja dengan uang siluman, sementara gaji (pendapatan) dianggap kewajiban pemerintah belaka tanpa perlu ada tanggung jawab. Penambahan pegawai dari masa ke masa ternyata hanya berdampak pada semakin gemuknya organisasi.

Sementara Indonesia masih kesulitan menerapkan reformasi birokrasi secara menyeluruh. Kuatnya mental KKN yang masih tertanam dalam tubuh birokrasi saat ini menjadi masalah besar dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Para pegawai yang telah lama 'menikmati permainan' seakan tidak rela untuk menanggalkannya. Namun pemerintah Indonesia tetap mencanangkan berbagai gerakan perubahan dalam tubuh birokrasi bahkan sampai ke daerah, dengan tujuan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menyusul telah diberlakukannya UU No.22/1999 tentang pemerintahan daerah. Pemerintah mulai mendorong pemerintahan daerah untuk pro-aktif dalam melakukan reformasi di tubuh birokrasi daerah, sehingga birokrasi akan lebih efisien dalam melakukan berbagai pelayanan publik.

B. Pelayanan Publik dan Pemerintah Daerah

Pada dasarnya keberadaan suatu negara adalah untuk mensejahterakan rakyat. Soehino (1986:148) mengatakan bahwa jika tujuan negara hendak dirumuskan secara umum, maka tujuan negara itu adalah menyelenggarakan kesejahteraan dan kebahagiaan rakyat atau menyelenggarakan masyarakat adil dan makmur. Konsepsi negara hukum dalam arti luas juga telah dikemukakan sebelumnya oleh Friedrich Julius Stahl dalam Riyanto (2006:11) yang mengarah kepada 'negara kesejahteraan' atau 'welvaarsstaat' (Belanda), 'Welfare State', 'Social Service State' (Inggris). Konsepsi negara hukum yang dikemukakan Stahl, kemudian dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Bagi negara hukum seperti Indonesia sendiri konsepsi itu memiliki makna, yaitu: (1) adanya jaminan perlindungan terhadap hak asasi manusia, (2) adanya pemisahan kekuasaan, (3) adanya pemerintahan berdasarkan hukum, (4) adanya peradilan administrasi negara, (5) adanya pengutamakan manfaat penyelenggaraan negara, dan (6) adanya pemerintahan memajukan kemakmuran/kesejahteraan.

Dalam uraian mengenai the five main function of the state, Charles E. Merriam dalam Riyanto (2006 : 82) mengemukakan ada lima tujuan negara yang berlaku bagi semua negara termasuk negara kesatuan seperti Negara Kesatuan republik Indonesia (NKRI). Kelima tujuan negara itu, yaitu: (1) keamanan ekstern (external security), (2) ketertiban internal (internal order), (3) keadilan (justice), (4) kesejahteraan (welfare), dan (5) kebebasan (freedom in varying forms). Kelima tujuan negara tersebut dapat direduksi menjadi kemakmuran dan kesejahteraan bersama (Isjwara 1974:154). Pereduksian ini juga disetujui oleh Jacobson dan Lipman sekaligus menjadi hukum tertinggi dalam suatu negara. Salus populi supreme lex (Riyanto 2006:82).

Sebagai suatu negara kesatuan sebetulnya Indonesia memiliki peluang yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya. Para ahli seperti CF. Strong sebagaimana dikutip Riyanto (2006, 84) mengatakan bahwa:

Pencapaian kesejahteraan bersama bagi negara kesatuan sebenarnya mendapat peluang besar untuk mewujudkannya, mengingat negara kesatuan merupakan bentuk negara yang paling kokoh dibandingkan dengan negara serikat apalagi serikat negara. Hal itu disebabkan dalam negara kesatuan, terjadi penyatuan baik persatuan (*union*) maupun kesatuan (*unity*).

Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, maka negara kesatuan dapat mengadopsi asas-asas yang terdapat dalam negara serikat seperti asas dekonsentrasi maupun asas desentralisasi. Muhammad Yamin berpendirian bahwa, meskipun asas desentralisasi dan dekonsentrasi adalah sifat dari negara serikat tetapi dapat di adopsi atau diterapkan di negara kesatuan untuk menghindari penumpukan kekuasaan pada pusat dan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat di daerah (Riyanto, 2006:86). Karena itu, asas desentralisasi dan dekonsentrasi telah umum dipakai dalam negara kesatuan seperti negara Indonesia untuk mewujudkan hubungan pusat dan daerah yang lebih adil.

Pemerintahan daerah secara filosofis lahir dari instrumen desentralisasi. Pemerintahan daerah yang lahir dari instrumen tersebut melahirkan nilai demokrasi, nilai-nilai otonom masyarakat lokal, efisiensi pemerintahan, *nation building*, dan pembangunan sosial ekonomi (Hoessein, Maksum, Ridwansyah & Nurhayati, 2005:56). Esensi desentralisasi pada hakekatnya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan lebih cepat dan murah sehingga kebutuhan masyarakat tidak berlarut-larut dalam pemenuhannya. Pentingnya desentralisasi tercermin pada masa lalu, dibutuhkan waktu lebih dari 30 tahun untuk membahas upaya pencapaian kesepakatan antara kolonial Belanda di Eropa dengan yang ada di Bumi Nusantara untuk menyetujui undang-undang desentralisasi (Wignjosoebroto, 2004:87).

Desentralisasi tentu menuntut adanya kesiapan pemerintahan daerah sebagai level pemerintahan yang diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan publik, sehingga pelayanan publik tidak lagi dilakukan oleh

pemerintah pusat. Prasojo (2006: 145) menegaskan bahwa desentralisasi menciptakan daya tanggap dan kemampuan pemerintah daerah untuk menyediakan permintaan dan kebutuhan masyarakat lokal.

Rondinelli (Safii, 2007:1) menyatakan bahwa desentralisasi dalam arti luas mencakup setiap penyerahan kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah maupun kepada pejabat pusat yang ditempatkan di daerah. Mengenai desentralisasi Stroink (2006:26) tidak terpaku pada badan dan pejabat publik saja yang bisa tetapi organisasi sipil yang melakukan kewenangan menurut hukum publik pun dapat diserahkan kewenangan, sehingga pemerintah pusat bisa lebih leluasa memberi kewenangannya.

Penyerahan wewenang dalam desentralisasi dalam hal ini adalah cara yang efisien dan efektif untuk mengelola pelayanan publik di tingkat lokal. Lebih jauh Prasojo (2006:145-146) menjelaskan bahwa tujuan utama desentralisasi dan eksistensi pemerintahan daerah adalah penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat. Pengurangan kemiskinan, penyediaan pendidikan, pembangunan dan pemeliharaan rumah sakit, penyediaan air bersih adalah merupakan fungsi yang harus diemban oleh pemerintah daerah. Pelayanan publik tersebut disediakan oleh pemerintah daerah dan dibiayai oleh pajak dan retribusi yang dibayarkan oleh masyarakat lokal, maupun dari pembiayaan yang berasal dari pemerintah pusat. Pengaturan dan perumusan pelayanan publik dengan demikian menjadi tugas utama pemerintahan daerah dan dilakukan oleh wakil-wakil rakyat daerah dan birokrat daerah.

Secara teori, pelaksanaan asas desentralisasi melalui pemberian otonomi daerah kepada daerah dapat membuat penyediaan pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif. Menurut Rondinelli yang termuat dalam Prasojo (2006:144) penyediaan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif dalam otonomi daerah dapat terjadi karena sejumlah hal:

- Melalui otonomi terjadi optimalisasi hirarki dalam penyampaian layanan, akibat dari penyediaan pelayanan publik dilakukan oleh institusi yang

memiliki lebih dekat dengan masyarakat sehingga keputusan-keputusan strategis dapat lebih mudah dibuat.

- Adanya penyesuaian layanan terhadap kebutuhan dan kondisi yang ada di tingkat lokal.
- Adanya peningkatan perawatan terhadap infrastruktur yang ada melalui alokasi anggaran yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada di wilayahnya.
- Adanya pengalihan fungsi-fungsi rutin dari pusat kepada daerah sehingga pusat dapat lebih berkonsentrasi pada fungsi-fungsi kebijakan.
- Adanya peningkatan kompetisi dalam penyediaan layanan diantara unit-unit pemerintahan dan antara sektor publik dan sektor swasta atas arahan Pemerintah Daerah
- Dapat membuat birokrasi menjadi lebih berorientasi kepada masyarakat.

Di Indonesia, berlakunya UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No.32 tahun 2004 sesungguhnya telah memberikan kewenangan yang besar bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal (Napitupulu, 2007: 35). Beberapa pelayanan publik bahkan dapat disediakan sendiri oleh pemerintah daerah secara otonom (*discretionary services*). UU 32/2004 justru telah memberikan diskresi dan otonomi yang besar kepada pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri pelayanan publik (Prasojo, 2006:147).

Dengan kewenangan tersebut pemerintah daerah dapat merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat. Tidak hanya itu, pemerintah daerah bahkan dapat mengembangkan potensi daerahnya sehingga potensi itu menjadi menarik bagi para investor untuk menanamkan investasinya di daerah yang tentu bertujuan untuk mensejahterakan rakyat (Devas, Binder, Booth, Davey, & Kelly, 1989:273)

Dorongan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam memacu pelayanan publik yang berkualitas di daerah bukan tanpa alasan. Pemerintah sangat menyadari bahwa kualitas pelayanan publik yang rendah di Indonesia jika dibandingkan dengan negara-negara Asia Tenggara lainnya hanya akan melahirkan penderitaan bagi masyarakat Indonesia sendiri. Setidaknya, kondisi demikian menjadikan Indonesia tidak lagi menarik bagi mitra-mitra dagang maupun pemodal, dan sudah tentu para pemodal akan lebih memilih negara yang

lebih baik pelayanannya. Jika perekonomian tidak jalan, maka dampaknya akan terasa terhadap lapangan pekerjaan yang tersedia, sehingga akan memunculkan pengangguran. Kondisi ini sangat disadari pemerintah, sehingga pemerintah berusaha untuk terus melakukan perubahan utamanya mendorong tumbuhnya pelayanan publik yang berkualitas di daerah-daerah.

Salah satu dorongan terpenting yang dilakukan oleh pemerintah kepada pemerintah daerah adalah penyelenggaraan pelayanan publik di sektor perizinan. Pelayanan di sektor perizinan diambil sebagai fokus oleh karena sampai saat ini pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada publik masih sangat rendah kualitasnya. Padahal dalam era persaingan dewasa ini, negara-negara tetangga seperti Singapura telah membangun sistem pelayanan perizinan yang mantap (*excellent*).

C. Pelayanan Perizinan Satu Atap (One Stop Service)

Pengertian pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) adalah Pelayanan perizinan terpadu yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang memproses perizinan dan memberikan izin-izin usaha umum, serta bertujuan menyediakan layanan-layanan publik yang lebih cepat, lebih singkat, dan lebih murah. Sejauh ini memang terdapat berbagai bentuk dan pola pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Bambang Dwi Anggoro mengatakan, bahwa saat ini kalangan pemerintah dikenal adanya dua pola pelayanan yaitu pola distributif dan pola sentralistik. Pola distributif merupakan pola yang paling banyak digunakan oleh Pemerintah, khususnya Pemerintah Daerah, dimana pelayanan umum dikelola secara sektoral pada berbagai instansi. Pola kedua adalah sentralistik. Pola ini mulai diterapkan di beberapa daerah. Secara umum pola ini diimplementasikan melalui pembentukan Unit Pelayanan Satu Atap sebagai satu unit mandiri dengan mencabut proses pelayanan umum dari instansi sektoralnya, dari mulai pengandaan blanko dokumen publik, hingga perlengkapannya.

Menurut Keputusan Menteri (Kepmen) Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No.81/1993 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan umum, terdapat empat pilihan pola penyelenggaraan tatalaksana pelayanan umum. Pertama, pola penyelenggaraan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang di berikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Kedua, pola pelayanan satu pintu (one stop service), yaitu pola pelayanan yang di berikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah.

Dasar dari pola ini adalah pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang berkaitan dengan perizinan usaha kecil. Ketiga, pola pelayanan satu atap (one roof service), yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/lokasi (dalam hal ini misalnya SAMSAT), di mana di dalamnya beroperasi beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan dengan jenis izin sesuai dengan kewenangan masing-masing. Keempat, pola pelayanan terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan, atau sama dengan model kedua di atas.

Bahwa saat ini dikalangan pemerintah dikenal adanya dua pola pelayanan yaitu pola distributif dan pola sentralistis. Pola distributif merupakan pola yang paling banyak digunakan oleh Pemerintah, khususnya Pemerintah Daerah, dimana pelayanan umum dikelola secara sektoral pada berbagai instansi. Proses birokrasi pelayanan umum yang memerlukan koordinasi lintas instansi dilakukan juga, yaitu pertama, pelanggan/masyarakat yang harus berjalan dari satu meja pada satu instansi ke meja lain pada instansi yang lain, dan pola kedua, dokumen persyaratan milik pelanggan dimasukkan ke salah satu instansi, selanjutnya birokrasi yang menyalurkan dari satu meja pada satu instansi ke meja lain pada instansi yang lain melalui koordinasi lintas instansi. Artinya, proses legalisasi hingga diterbitkannya sebuah dokumen publik merupakan wewenang masing-masing instansi.

Pola kedua adalah sentralistik. Pola ini mulai diterapkan di beberapa daerah. Secara umum pola ini diimplementasikan melalui pembentukan Unit Pelayanan Satu Atap sebagai satu unit mandiri dengan mencabut proses pelayanan umum dari instansi sektoralnya, dari mulai pengandaan blanko dokumen publik, hingga perlengkapannya. Sebagian besar kegiatan administrasi dan teknis dilakukan oleh Unit Pelayanan Satu Atap, sedangkan instansi sektoral lebih banyak hanya menangani laporan administratif saja.

Sejak pemerintah mendorong penyelenggaraan pelayanan perizinan satu pintu, memang sudah banyak daerah yang kemudian menyelenggarakannya. Dalam perkembangannya memang terkesan cepat. Pada tahun 2005 tercatat hanya 9 Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan KPT, yang kemudian pada tahun 2006 meningkat menjadi 95 Kabupaten/Kota dan pada tahun 2007 sudah ada sebanyak 285 Kabupaten/Kota dari 447 kabupaten/Kota di seluruh Indonesia (kompas, 25 July 2006). Secara umum daerah-daerah yang menyelenggarakan KPT memiliki tujuan pada kondisi ideal pelayanan yang sama kualitasnya, yaitu

- (1) adanya kepastian hukum (aturan yang jelas),
- (2) transparan (biaya/proses dapat diketahui),
- (3) nyaman (proses perizinan nyaman diikuti),
- (4) murah (biaya murah/terjangkau),
- (5) cepat (waktu cepat),
- (6) dekat (jarak untuk mengurus dekat/tidak kepusat lagi) dan
- (7) memuaskan (pelayanan petugas memuaskan).

Kualitas pelayanan itu sendiri menurut Zeithamal, Parasuraman, Berry (1990: 27) yaitu :

- Tangible (bukti fisik), yaitu, menyangkut kesiapan dari sarana dan prasarana pendukung seperti : gedung, komputerisasi, dan fasilitas lain seperti ruang tunggu dan fasilitas fisik lainnya.
- Reliability (realibilitas), yaitu, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada konsumen, termasuk memberikan layanan akurat sejak pertamakali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- Responsive (daya tanggap), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- Assurance (jaminan), yaitu, kemampuan dengan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dengan tujuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para konsumen.
- Emphaty (empati), yaitu memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personil kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Dengan pelayanan terpadu satu pintu yang berkualitas itu diharapkan daerah-daerah nantinya akan mendapat peluang investasi dan usaha yang kondusif. Sehingga kelihatan pertumbuhan daerah-daerah yang secara serius menyelenggarakan pelayanan perizinan tersebut. Bahkan, dalam konferensi yang diprakarsai oleh World Bank, FEUI, ISEI, GTZ, dan USAID yang dihadiri oleh 60 (enam puluh) pemerintah daerah di tampilkan kisah sukses para Bupati dalam membangun daerahnya seperti Bupati Tarakan, Sleman, Jembrana, Sumbar dan Solok.

Dari data yang ada, jumlah Kabupaten/Kota yang saat ini sudah melaksanakan layanan satu pintu semakin banyak. Pada tahun 2005 hanya ada sembilan Kota/Kabupaten yang menyelenggarakan. Tahun 2006 meningkat menjadi 95 wilayah, dan pada tahun 2007 saat ini sudah bertambah lagi di 285 Kabupaten/Kota dari jumlah total 467 Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia. Dari data tersebut, pertumbuhan penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota yang berada pada angka hampir 60 % wilayah Indonesia adalah sesuatu yang menggembirakan. Pelayanan perijinan terpadu yang berkualitas, pada dasarnya akan memudahkan masyarakat di daerah menyelesaikan salah satu urusannya yang penting yaitu yang berkaitan dengan perijinan.

Namun, dalam penerapannya tidak semua pelayanan terpadu satu pintu (one stop service) sudah menerapkan konsep 'terpadu' (Jawa Barat dalam angka, 2007). Beberapa penyelenggaraan pelayanan terpadu ternyata hanya berfungsi sebagai pusat informasi perijinan, atau sebagai loket penerimaan/pemrosesan awal

permohonan. Dalam hal ini pemrosesan lebih lanjut masih harus dilakukan sendiri oleh pemohon ke SKPD pemberi ijin. Intinya dalam pelaksanaannya terdapat beberapa tipe penyelenggaraan pelayanan terpadu di beberapa daerah.

Tabel 2
Tipe/Pola Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu

TIPE Pelayanan	POLA
1. TIPE 1	- Dilakukan dalam satu gedung - Loket2 terpisah untuk setiap layanan yang dikumpulkan - contoh: KPTI Jakarta Timur
2. TIPE 2	- Dilakukan di satu tempat - Loket layanan hanya sebagai front office - Selanjutnya diproses ke masing2 instansi terkait di lokasi terpisah - contoh : UPTSA Bantul
3. TIPE 3	- Dilakukan di satu tempat - Loket layanan terpadu langsung memproses berbagai layanan di internal unit tersebut
4. TIPE 4	- Dilakukan di satu tempat - Loket layanan terpadu langsung memproses berbagai layanan di internal unit tersebut - Dilengkapi pelayanan elektronik seperti ATM, Internet, Telepon

Sumber :

Badan Pengembangan Sistem Informasi dan
Telematika Daerah Provinsi Jawa Barat.

Pada umumnya pelayanan perijinan terpadu (KPT) yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten, dikenakan biaya. Masyarakat yang mendaftarkan usahanya ke KPT biasanya dikenakan sejumlah tarif tertentu. Secara konseptual menurut Chitwood (Frederickson, 1984:71) pelayanan publik akan memiliki perbedaan yang relevan sesuai dengan dimiliki masing-masing individu pengguna layanan. Karena itu, biaya yang dikenakan kepada pelaku usaha termasuk usaha kecil, akan mendapat umpan balik yang berbeda-beda dari kalangan usaha kecil dalam merespon kebijakan KPT dalam penentuan biaya perijinan.

Jika di lihat dari prosedur yang sudah jelas urutan-urutannya dan sudah memiliki dasar hukum yang mengikat, maka mestinya tidak ada kesulitan bagi pemerintah daerah dalam membentuk pelayanan perijinan terpadu satu pintu. Dari

data yang ada, jumlah Kabupaten/Kota yang saat ini sudah melaksanakan layanan satu pintu semakin banyak. Pada tahun 2005 hanya ada sembilan Kota/Kabupaten yang menyelenggarakan. Tahun 2006 meningkat menjadi 95 wilayah, dan pada tahun 2007 saat ini sudah bertambah lagi di 285 Kabupaten/Kota dari jumlah total 469 Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia. Dari data tersebut, pertumbuhan penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota di hampir 60% wilayah Indonesia tentu sesuatu yang menggembirakan.

BAB III GAMBARAN UMUM KONDISI DAERAH SUMATERA UTARA

2.1. Kondisi Geografis

2.1.1. Luas Wilayah

Provinsi Sumatera Utara terletak diantara 10-40 Lintang Utara dan 980-1000 Bujur Timur. Luas wilayah Provinsi Sumatera Utara mencapai 71.680,68 km² atau 3,72% dari luas Wilayah Republik Indonesia, dengan posisi geografis antara 10 - 40 LU dan 980 - 1000 BT. Provinsi Sumatera Utara memiliki 162 pulau, yaitu 6 pulau di Pantai Timur dan 156 pulau di Pantai Barat. Batas wilayah Provinsi Sumatera Utara meliputi Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam di sebelah Utara, Provinsi Riau dan Sumatera Barat di sebelah Selatan, Samudera Hindia di sebelah Barat, serta Selat Malaka di sebelah Timur. Letak geografis Provinsi Sumatera Utara berada pada jalur strategis pelayaran Internasional Selat Malaka yang dekat dengan Singapura, Malaysia dan Thailand.

2.1.2. Topografis

Wilayah Sumatera Utara terdiri dari daerah pantai, dataran rendah dan dataran tinggi serta pegunungan Bukit Barisan yang membujur ditengah-tengah dari Utara ke Selatan. Kemiringan tanah antara 0 - 12 % seluas 65,51% seluas

8,64 % dan diatas 40 % seluas 24,28 %, sedangkan luas Wilayah Danau Toba 112.920 Ha atau 1,57 %.

Berdasarkan topografinya, Sumatera Utara dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu bagian Timur dengan keadaan relatif datar, bagian tengah bergelombang sampai berbukit dan bagian Barat merupakan dataran bergelombang. Wilayah Pantai Timur yang merupakan dataran rendah seluas 24.921,99 Km² atau 34,77 persen dari luas wilayah Sumatera Utara adalah daerah yang subur, kelembaban tinggi dengan curah hujan relatif tinggi pula. Wilayah ini memiliki potensi ekonomi yang tinggi sehingga cenderung semakin padat karena arus migrasi dari wilayah Pantai Barat dan dataran tinggi. Banjir juga sering melanda wilayah tersebut akibat berkurangnya pelestarian hutan, erosi dan pendangkalan sungai. Pada musim kemarau terjadi pula kekurangan persediaan air disebabkan kondisi hutan yang kritis.

Wilayah dataran tinggi dan wilayah Pantai Barat seluas 46.758,69 Km² atau 65,23 persen dari luas wilayah Sumatera Utara, yang sebagian besar merupakan pegunungan, memiliki variasi dalam tingkat kesuburan tanah, iklim, topografi dan kontur serta daerah yang struktur tanahnya labil. Beberapa danau, sungai, air terjun dan gunung berapi dijumpai di wilayah ini serta sebagian wilayahnya tercatat sebagai daerah gempa tektonik dan vulkanik.

2.1.3. Iklim

Iklim di Sumatera Utara termasuk iklim tropis yang dipengaruhi oleh angin Passat dan angin Muson. Kelembaban udara rata-rata 78%-91%, Curah hujan (800-4000) mm / Tahun dan penyinaran matahari 43%.

2.1.4. Batas Administrasi

Wilayah Sumatera Utara berada pada jalur perdagangan Internasional, dekat dengan dua Negara Asean, yaitu Malaysia dan Singapura serta diapit oleh 3 (tiga) Provinsi, dengan batas sebagai berikut :

Sebelah Utara berbatasan dengan Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam
 Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Malaka.
 Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Riau dan Provinsi Sumatera Barat.
 Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Hindia

2.1.5. Pembagian wilayah Administrasi Pemerintahan

Seiring dengan laju perkembangan pemekaran wilayah Kabupaten / Kota di wilayah Sumatera Utara yang begitu pesat, sampai tahun 2008 jumlah kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Utara telah bertambah jumlahnya menjadi 28 Kabupaten / Kota yang terdiri dari 21 Kabupaten dan 7 Kota, 383 Kecamatan, Desa Kelurahan 5736 dengan Ibukota Provinsinya di kota Medan dengan luas 265 Km2 dan jumlah penduduk 2.083.156 jiwa.

Tabel 3.
Pembagian Wilayah Administrasi
Provinsi Sumatera Utara

KABUPATEN/KOTA	KECAMATAN	JUMLAH DESA/KELURAHAN
Nias	32	443
Mandailing Natal	22	376
Tapanuli Selatan	11	511
Tapanuli Tengah	19	172
Tapanuli Utara	15	243
Toba Samosir	14	192
Labuhan Batu	22	242
Asahan	13	176
Simalungun	31	351
Dairi	15	169
Karo	17	262
Deli Serdang	22	394
Langkat	20	260
Nias Selatan	8	214
Humbang Hasundutan	10	144
Pakpak Bharat	8	52
Samosir	9	117
Serdang Bedagai	17	243
Batubara	7	100
Padang Lawas Utara	8	379
Padang Lawas	9	303
Sibolga	4	17

KABUPATEN/KOTA	KECAMATAN	JUMLAH DESA/KELURAHAN
Tanjung Balai	6	31
Pematang Siantar	7	43
Tebing Tinggi	5	35
Medan	21	151
Binjai	5	37
Padang Sidempuan	6	37
Sumatera Utara	383	5.736

2.2. Perekonomian Daerah

2.2.1. Struktur Perekonomian

Struktur ekonomi masih tetap didominasi oleh sektor Pertanian 24,94 % diikuti sektor Industri 33,22 % dan sisa sektor jasa 41,84 % pada Tahun 2003, dan angka ini mengalami perubahan sejalan dengan membaiknya sektor riil, kondisi tersebut mendorong perbaikan pada sektor Industri, sehingga struktur ekonomi pada Tahun 2004 untuk sektor Pertanian mencapai 24,47 %, sedangkan untuk sektor Industri dan jasa masing-masing mencapai 33,49 % dan 42,04 %, sedang untuk Tahun 2006 sebesar 22,18 %, 34,04 % dan 43,78 % dan pada Tahun 2009 ditargetkan akan mencapai 22,91 %, 33,58 % dan 43,51 %. Pencapaian perkembangan ekonomi tersebut tidak terlepas dari Kabupaten/Kota yang ada di Sumatera Utara melalui kinerja perekonomiannya. Pada Tahun 2003 Kota Medan, Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Asahan merupakan Kabupaten/Kota yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Pembentukan PDRB Sumatera Utara. Kota Medan memberikan dukungan sebesar 26,91 % disusul Kabupaten Deli Serdang 17,29 % dan Kabupaten Asahan sebesar 11,95 %, sedangkan Kabupaten/Kota lainnya juga memberikan kontribusi tetapi dalam jumlah persentase yang relatif kecil. Kabupaten Labuhan Batu sebesar 7,81 %, Kabupaten Langkat sebesar 6,22 %, Kabupaten Simalungun sebesar 4,78 %, Kabupaten Tapanuli Selatan 2,91 %, Kabupaten Karo sebesar 2,81 %, Kabupaten Toba

Samosir sebesar 2,77 %, Kota Pematang Siantar sebesar 1,78 %, Kabupaten Nias memberikan kontribusi sebesar 1,74 %, Kabupaten Dairi sebesar 1,72 %, Kota Binjai sebesar 1,67 %, Kabupaten Mandailing Natal sebesar 1,52 %, Kabupaten Tapanuli Utara sebesar 1,43 %, Kota Tanjung Balai sebesar 1,27 %, Kabupaten Nias Selatan sebesar 1,09 %, Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 0,96 %, Kota Tebing Tinggi sebesar 0,92 %, Kabupaten Humbang Hasundutan sebesar 0,89 %, Kota Padangsidimpuan sebesar 0,82 %, Kota Sibolga sebesar 0,60 % dan Kabupaten Pakpak sebesar 0,14 %.

Pada Tahun 2006 Kota Medan, Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Asahan masih merupakan Kabupaten/Kota yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Pembentukan PDRB Sumatera Utara. Kota Medan memberikan dukungan sebesar 30,57 % disusul Kabupaten Deli Serdang 13,62 % dan Kabupaten Asahan sebesar 10,40 %, sedangkan Kabupaten/Kota lainnya juga memberikan kontribusi tetapi dalam jumlah persentase yang relatif kecil. Kabupaten Labuhan Batu sebesar 7,85 %, Kabupaten Langkat sebesar 5,99 %, Kabupaten Simalungun sebesar 4,28 %, Kabupaten Tapanuli Selatan 2,54 %, Kabupaten Karo sebesar 2,49 %, Kota Binjai sebesar 1,81 %, Kota Pematang Siantar sebesar 1,79 %, Kabupaten Nias memberikan kontribusi sebesar 1,69 %, Kabupaten Dairi sebesar 1,60 %, Kabupaten Tapanuli Utara sebesar 1,51 %, Kabupaten Mandailing Natal sebesar 1,41 %, Kabupaten Toba Samosir sebesar 1,30 %, Kota Tanjung Balai sebesar 1,23 %, Kabupaten Nias Selatan sebesar 0,97 %, Kabupaten Humbang Hasundutan sebesar 0,96 %, Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 0,90 %, Kota Tebing Tinggi sebesar 0,89 %, Kota Padangsidimpuan sebesar 0,82 %, Kota Sibolga sebesar 0,58 % dan Kabupaten Pakpak Bharat sebesar 0,13 %.

2.2.2. Pertumbuhan Ekonomi

Perkembangan Perekonomian Sumatera Utara sejak masa krisis ekonomi Tahun 1998 terus mengalami perbaikan yang ditandai dengan Pertumbuhan Ekonomi Sumatera Utara mengalami peningkatan pertumbuhan dari 4,81 % pada

Tahun 2003 menjadi 5,74 % pada Tahun 2004, pada Tahun 2005 tercapai 5,48% dan pada Tahun 2006 sebesar 6,18% dengan perkembangan PDRD pada Tahun 2003 dengan harga berlaku sebesar Rp. 103,4 Triliun dan pada Tahun 2004 meningkat menjadi Rp. 118,10 Triliun, pada Tahun 2005 tercapai Rp. 138,56 Triliun dan pada Tahun 2006 meningkat menjadi Rp. 160,03 Triliun.

2.3. Sosial Budaya Daerah

2.3.1. Jumlah Penduduk

Pada tahun 2003, jumlah penduduk Provinsi Sumatera Utara berjumlah 11.890.399 jiwa, terdiri dari 5.942.682 laki-laki dan 5.947.717 perempuan, dengan kepadatan rata-rata 166 Jiwa/Km². Sekitar 56,75 % penduduk bertempat tinggal di pedesaan dan 43,25 % bertempat tinggal di daerah perkotaan.

Pada tahun 2007, penduduk Provinsi Sumatera Utara bertambah jumlahnya menjadi 12.834.371 jiwa yang terdiri dari 6.405.076 jiwa penduduk laki-laki atau sebesar 49,91 persen dan 6.429.925 jiwa penduduk perempuan atau sebesar 50,09 persen, dengan kepadatan rata-rata 179 Jiwa/Km².

2.3.2. Laju Pertumbuhan Penduduk

Laju pertumbuhan Penduduk Sumatera Utara selama kurun waktu Tahun 1990 - 2000 adalah 1,20 persen pertahun, dan pada Tahun 2000 - 2005 menjadi 1,35 persen pertahun. Laju pertumbuhan penduduk tertinggi antara Tahun 2000 - 2005 terdapat di Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 2,96 persen pertahun, hal ini kemungkinan karena letak Kabupaten Tapanuli Tengah sebagai daerah transit bagi Kabupaten di sekitarnya seperti Kabupaten Nias dan Tapanuli Selatan. Sedangkan laju pertumbuhan penduduk terendah ada di Kabupaten Toba Samosir, yang tercatat sebesar negatif 0,96 persen pertahun. Berdasarkan struktur usia keseluruhan terdiri dari 33,68 persen berusia dibawah 15 Tahun; 42,06 persen wanita usia subur dan 18,17 persen usia diatas 45 Tahun (termasuk 3,3 persen diatas 64 Tahun).

2.3.3. Struktur Usia

Berdasarkan struktur usia, secara keseluruhan penduduk Provinsi Sumatera Utara terdiri dari 33,68 persen berusia dibawah 15 Tahun; 42,06 persen wanita usia subur dan 18,17 persen usia diatas 45 Tahun (termasuk 3,3 persen diatas 64 Tahun). Penduduk Provinsi Sumatera Utara dilihat dari segi usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.
Jumlah Penduduk Provinsi Sumatera Utara
menurut kelompok umur Tahun 2007

Golongan Umur	Jumlah Penduduk		Laki - Laki + Perempuan
	Laki - Laki	Perempuan	
1	2	3	4
0-4	655.094	642.106	1.297.200
5-9	756.662	744.906	1.501.568
10-14	773.885	750.080	1.523.965
15-19	727.634	663.641	1.391.274
20-24	557.516	590.393	1.147.908
25-29	506.509	525.670	1.032.178
30-34	443.754	475.676	919.430
35-39	429.123	448.807	877.931
40-44	385.465	424.920	810.386
45-49	374.820	344.151	718.972
Golongan Umur	Jumlah Penduduk		Laki - Laki + Perempuan
	Laki - Laki	Perempuan	
1	2	3	4
50-54	285.824	290.082	575.906
55-59	178.983	165.177	344.160
60-64	128.545	135.080	263.625
+65	201.262	228.607	429.869
Total	6.405.076	6.429.295	12.834.371

2.3.4. Distribusi Penduduk berdasarkan Wilayah Pembangunan

Distribusi penduduk Provinsi Sumatera Utara berdasarkan wilayah pembangunan adalah sebagai berikut : Wilayah Pantai Timur dengan luasnya 24.921,99 Km² (34,77 %). Pada Tahun 2003, Jumlah Penduduk 7.378.654 Jiwa

(62,06 %), kepadatan \pm 296 Jiwa/Km². Pada Tahun 2007, Jumlah Penduduk 8.020.815 Jiwa (62,49 %), kepadatan \pm 322 Jiwa/Km².

Wilayah Dataran Tinggi luasnya 20.569,62 Km² (28,70%). Pada Tahun 2003, Jumlah Penduduk 2.321.900 Jiwa (19,53 %), kepadatan \pm 113 Jiwa/Km². Pada Tahun 2007, Jumlah Penduduk 2.459.901 Jiwa (19,17 %), kepadatan \pm 120 Jiwa/Km². Wilayah Pantai Barat dengan luas 26.189,07 Km² (36,54%). Pada Tahun 2003, Jumlah Penduduk 2.189.845 Jiwa (18,42 %), kepadatan \pm 84 Jiwa/Km². Pada Tahun 2007, Jumlah Penduduk 2.353.655 Jiwa (18,34 %), kepadatan \pm 90 Jiwa/Km².

2.3.5. Suku Bangsa

Penduduk Sumatera Utara terdiri dari berbagai suku, yaitu Melayu, Batak, Nias, Aceh, Minangkabau, Jawa dan telah beragama. Walaupun berbeda Agama dan adat istiadat, kehidupan bersama berlangsung rukun dan damai dengan Pancasila sebagai pedoman hidup. Provinsi Sumatera Utara memiliki 7 etnis serta 5 etnis pendatang yang tersebar pada Kabupaten/Kota di Sumatera Utara. Adapun distribusi penduduk berdasarkan suku bangsa dan agama di daerah Sumatera Utara adalah sebagai berikut

Gambar : 1
Jumlah dan persentase menurut suku/etnis asli & Pendatang
Daerah Sumatera Utara sebanyak 7 (tujuh) suku/etnis yaitu meliputi)

Melayu	sebanyak	674.122 orang atau	5,86 %
Karo	sebanyak	585.173 orang atau	5,09 %
Simalungun	sebanyak	234.515 orang atau	2,04 %
Tapanuli/Toba	sebanyak	2.948.264 orang atau	25,62 %
Mandailing	sebanyak	1.296.518 orang atau	11,27 %
Pakpak	sebanyak	83.866 orang atau	0,73 %
Nias	sebanyak	731.620 orang atau	6,36 %
<hr/>			
Jawa	sebanyak	3.843.602 orang atau	33,40 %
Minang	sebanyak	306.550 orang atau	2,66 %
Cina	sebanyak	311.779 orang atau	2,71 %
Aceh	sebanyak	111.686 orang atau	0,97 %
(WNA)	sebanyak	379.113 orang atau	3,29 %

2.3.6. Agama

Jumlah dan persentase menurut agama di daerah Sumatera Utara yang dianut yaitu meliputi :

Gambar 2
Perbandingan Agama di Sumatera Utara

Islam	sebanyak	7.530.839 jiwa atau 65,45 %
Khatolik	sebanyak	550.456 jiwa atau 4,78 %
Protestan	sebanyak	3.062.965 jiwa atau 26,62 %
Hindu	sebanyak	21.329 jiwa atau 0,19 %
Budha	sebanyak	324.864 jiwa atau 2,82 %
Lainnya	sebanyak	16.355 jiwa atau 0,14 %

2.4. Prasarana dan Sarana Daerah

Pembangunan infrastruktur Sumatera Utara diutamakan pada perbaikan infrastruktur dengan titik berat pada pertanian dan perdesaan, ekonomi strategis yang menghubungkan antar daerah. Infrastruktur konservasi ditujukan untuk mewujudkan keberlanjutan kapasitas pasok sumber daya air, penyediaan air irigasi, dan penyediaan sumber daya energi kelistrikan dan gas.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Data Penerapan PPTSP Kabupaten & Kota di Sumatera Utara

Tabel 5
Deskripsi Kabupaten/Kota Yang Sudah/Belum Menerapkan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (one stop services)

NO	KABUPATEN / KOTA	NAMA KEPALA DAERAH	PERIODE	PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
1	KAB. LANGKAT	NGOGESA SITEPU / BUDIONO, SE	2009-2014	-----
2	KOTA BINJAI	ALI UMRI / DRS H ANHAR A MONEL,	2005/2010	-----

		MAP		
3	KOTA MEDAN	RAHUDMAN (PJ)	2009-2010	-----
4	KAB. DELI SERDANG	AMRI TAMBUNAN / ZAINUDDIN MARS, SSOS	2009-1014	-----
5	KAB. SERDANG BEDAGAI	T ERI NURADI / H. IR SUKIRMAN	2005-2010	ADA
6	KOTA TEBING TINGGI	IR H ABDUL HAFIZ HASIBUAN / DRS H.SYAHRIL HAFZEIN	2005-2010	-----
7	KOTA TANJUNG BALAI	DR. SUTRISNO HADI SPOG, DRS H THAMRIN MUNTE	2005-2010	ADA
8	KAB. BATU BARA	OK ARYA ZULKARNAEN / GONG MATUA SIREGAR	2008-2013	-----
9	KAB. ASAHAN	H RISYUDDIN / TOPAN G. SIMATUPANG	2005-2010	-----
10	KAB. LABUHAN BATU	HT. MILWAN / H. SUDARWANTO	2005-2010	-----
11	KAB. PADANG LAWAS	BASYRAH LUBIS SH/ ALI SUTAN HARAHAP	2009-2014	-----
12	KAB. PADANG LAWAS UTARA	DRS. BACHRUM HARAHAP-RISKON HASIBUAN	2008-2013	-----
13	KAB. TAPSEL	IR. H. ONGKU P. HASIBUAN / IR. H. ALDINZ RAPOLO Srg	2005-2010	-----
14	KAB. MADINA	AMRU H DAULAY / HASIM NASUTION	2005-2010	ADA
15	KOTA PADANG SIDEMPUAN	DRS H ZULKARNAEN NST - MARA GUNUNG HR, SE	2007-2012	-----
16	KAB. TAPTENG	TUANI LUMBANTOBING / EFFENDI POHAN	2006-2011	-----
17	KOTA SIBOLGA	SAHAT P PANGGABEAN / H. AFIFI LUBIS, SH	2005-2010	-----
18	KAB. TAPUT	TORANG LUMBAN TOBING / BANGKIT P SILABAN	2009-2014	-----
19	KAB. TOBASA	DRS MONANG SITORUS / MINDO TUA SIAGIAN	2005-2010	ADA
20	KAB. HUMBANG HASUNDUTAN	DRS MADDIN SIHOMBING /DRS MARGANTI Manullang	2005-2010	-----
21	KAB. SAMOSIR	MANGINDAR SIMBOLON /OBER SIHOL P SAGALA SE	2005-2010	ADA
22	KAB. SIMALUNGUN	ZULKARNAEN DAMANIK / PARDAMEAN SIREGAR	2005-2010	-----
23	KOTA P. SIANTAR	RE SIAHAAN/ IMAL RAYA	2005-2010	-----
24	KAB. TANAH KARO	DRS DD SINULINGGA / IR NELSON SITEPU	2005-2010	-----
25	KAB. DAIRI	KRA J. SITOHANG Adinagoro / IRWANSYAH PASI, SH	2009-2014	-----
26	KAB. PAK-PAK	MAKMUR BERASA	2007-2010	-----

27	KAB. NIAS	BINAHATI B BAEHA / TEMAZARO HAREFA	2006-2011	-----
28	KAB. NIAS SELATAN	F LAIA/ DANIEL DHUHA	2006-2011	-----

Sumber:
di kutip dari berbagai sumber

Jika dilihat dari data tabel di atas, ternyata dari 28 jumlah Kabupaten & Kota di Sumatera Utara saat ini, hanya ada 5 Kabupaten & Kota yang menerapkan pelayanan perijinan terpadu di daerahnya, yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Madina, Samosir, Toba-Samosir dan Kota Tanjung Balai. Sementara ada 23 Kabupaten/Kota lainnya yang sampai saat ini belum menerapkan pelayanan perijinan.

Bila dikonfirmasi dengan keluarnya kebijakan pemerintah tentang upaya mendorong daerah Kabupaten/Kota untuk menerapkan pelayanan perijinan yang sudah dikeluarkan sejak tahun 1989 maka kondisi ini sungguh sangat memprihatinkan. Hampir sudah 20 tahun himbauan pemerintah berlangsung, namun kenyataannya belum mendapat sambutan yang memadai di Kabupaten Kota Sumatera Utara, termasuk juga bagi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sendiri. Salah satu Kabupaten yang tercepat menerapkan kebijakan pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Sumatera Utara adalah kabuapten Serdang Bedagai, yaitu pada tahun 2006. Artinya, penerapan pelayanan perijinan terpadu baru dio respon di Sumatera Utara baru pada tiga tahun terakhir. Ini membuktikan bahwa upaya pemerintah untuk meningkatkan daya saing daerah, khususnya di Sumatera Utara belum berhasil di wujudkan.

4.2. Goodwill & Tindakan Pemerintah Daerah (Kepala Daerah)

Tabel 6
Kunjungan Pemerintahan Daerah Kab/Kota Di Sumut
Ke Sragen Dalam Rangka Strudi Tentang Pelayanan Perijinan Terpadu

Nama Kab/Kota	Pimpinan Rombongan	Tanggal Kunjungan	Jlh	Alamat
Kab. Nias	Kasubdin Dipenda	12-Agust-03	3	JL Pancasila No 14 Gunung Sitoli

Kabupaten Langkat Sumatera	Taufik Hidayat, BA	23-Jan-2006	25	
Kab. Serdang Bedagai	Asisten I	18-Mei-06	20	
Kota Pematangsiantar	Ketua DPRD	13-Jun-06	15	JL.Merdeka No.6,Pe. Siantar
Kab. Labuhan Batu Sumut	Harungan Siregar	10-Jul-06	5	
Sumut (Inspektorat)	Wakil Bupati	18-Jul-06	10	
Kab. Nias	Bupati	24-Jul-06	10	JL.Pancasila No.14,Gng Sitoli
Kab. Nias Selatan	Bupati	24-Jul-06	10	JL.Pancasila No.14,Gng Sitoli
Kabupaten Nias	Bupati	25-Jul-06	12	JL.Pancasila No.14,Gng. Sitoli
Kabupaten Nias Baru	Komisi A	25-Jul-06	10	
Kab. Binjai	DPRD Kab. Binjai	31-Agust-06	3	JL.Jend Sudirman No.6 (061)8821736
PemKab Langkat Sum. Ut	Kepala Capil	01-Sep-06	5	JL.T A.Hamzah No.1,Stabat (061)8916201\
Kab. Asahan	KabagOrtala	07-Sep-06	17	
Kab. Deli Serdang (Sumatera)	Sekda	07-Sep-06	7	JL.Diponegoro No.78,L. Pakam (061)7951852
DPRD Kab. Karo	Wakil Ketua DPRD	15-Sep-06	6	
DPRD Langkat Sumut	Kt Komisi A	03-Okt-06	9	JL.T A Hamzah No.1,Stabat (061)8910201
Kab. Langkat Sumut	Kabag Ortala	04-Nop-06	10	JL.T.A Hamzah No.1 Strabat (061087910210
Kantor Gub. Sumut	Raider Simuhagi	22-Nop-06	6	
Humbang Hasundutan	Kt Komisi A	28-Nop-06	8	
Kab. Nias	Kepala Dispenda	18-Des-06	19	JL.Garuda No.14 Gunung Sitoli (0693)21144
Kab Deli Serdang	Ketua DPRD DS	01-Mar-07	16	Jl. Negara Medan-L Pakam-205147951704
DPRD Serdang Begadai Sumut	Ketua DPR	24-Apr-07	9	
Kab. Pemantang Siantar Sumatera	Kabag. Organisasi	26-Apr-07	5	

Kab. Nias	Kabag. Organisasi	26-Apr-07	9	
Kota Padang Sidempuan	Asisten I	28-Apr-07	10	
Kab. Mandailing Natal Sumut	Kepala PTSP	07-Mei-07	3	Komplek Perktan Paya Loting 0636 326258
DPRD Kota Medan	Wakil ketua Komisi I	24-Mei-07	5	
Kab. Nias	Ka. BPTSP	28-Jun-07	15	Gunung Sitoli N.1 (0639) 21200
Kabupaten Nias	Kabag. Ortala	02-Jul-07	9	Jl. Pancasila No. 14 Gng Sitoli (0639) 21625
BIK Pemprov. Sumut	Kepala BIK	10-Jul-07	7	
Kab. Nias	Kepala Perijinan	08-Agust-07	1	Jl. Pancasila No. 14 Gng Sitoli (0639) 21625
Kab. Toba Samosir	Bupati	05-Sep-07	30	Jl. Sutomo Pagarbatu No. 1 (0632) 322100
Kab. Sibolga	KPT	27-Des-07	20	
Pemkot BINJAI	Ka. KPTSP	11-Mar-08	10	Jl. W.R Mongonsipi (061)8823331
Kab. Samosir	Sekretaris BPMPT	02-Apr-08	4	Jl. Pengurusan 62620121
Kab. Tapanuli Selatan	Kabag Hukum	03-Apr-08	3	Jl. Kenanga No. 74 Pdg Sidmpuan 63421092
Kab. Dairi (sumut)	Wakil Bupati	14-Mei-08	15	Jl. Sm Raja No. 127 Rt. Prapat (0627) 21054
Kab. Samosir	Kepala PTSP	12-Jun-08	5	
DPRD Kab. Deli Serdang	Ketua DPRD	17-Jul-08	18	
Orov. Sumatera Utara	Wakil Kepala BIPP	07-Agust-08	2	Jl. Imam Bonjol No. 11 Medan
Kab. Langkat (sumut)	Kepala KPT	16-Oct-2008	8	Stabat (061) 8910389
Kota Binjai	Asisten I	21-Oct-2008	5	
Kab. Serdang Begadai	Asisten III	30 oktober	35	Jl. Negara No.

(Sumut)		2008		300 Rampak (0621) 41009
Pemko Tebing Tinggi	Walikota	4 Nov- 2008	12	
Kab. Tapanuli Selatan	Kepala Bappeda	15 Desember 2008	9	Jl Willem Iskandar Kplk TVRI Sadabuan

Sumber: Sragen On Line

Dari data yang ada menunjukkan bahwa dari 28 Kabupaten/Kota di Sumatera Utara ada sebanyak 21 Kabupaten / Kota yang telah melakukan kunjungan (*studi banding*) ke Pemerintah Kabupaten Sragen. Tujuan kunjungan (*studi banding*) sebagaimana yang di paparkan oleh Pemerintah kabuapten Sragen adalah untuk melihat secara langsung praktek pelaksanaan pelayanan perijinan terpadu yang telah di terapkan oleh Pemkab Sragen. Kunjungan ke Pemkab Sragen tersebut dilakukan dalam kurun waktu antara tahun 2005 s/d 2009. Data tersebut juga menggambarkan bahwa hanya ada 7 Kabupaten/Kota yang tidak melakukan kunjungan ke Sragen yaitu Kabupaten Pak PakBharat, Simalungun, Tapanuli Utara, Padang Lawas, Padang Lawas Utara, Batu Bara dan Kota Tanjung Balai.

Jika di lihat dari daftar kunjungan tersebut, gambaran di atas membuktikan bahwa sebetulnya terdapat perhatian yang besar dari pemerintah Kabupaten dan Kota di Sumatera Utara (*goodwill*) untuk menerapkan pelayanan perijinan terpadu di daerahnya masing-masing. Setidaknya perhatian tersebut dilihat dari adanya kunjungan untuk belajar ke pemerinatah Sragen. Bahkan total kunjungan selama 4 tahun terakhir berjumlah 41 kunjungan pejabat baik yang berasal dari Pemerintah Kabupaten, DPRD, maupun pejabat setempat. Bahkan jumlah pejabat kabupaten dan kota yang telah berkunjung ke Sragen berjumlah 473 orang, yang merupakan suatu jumlah kunjungan yang sangat besar.

Data tersebut juga membuktikan bahwa Kabupaten Nias adalah kabupaten yang melakukan kunjungan terbanyak ke Sragen yaitu sebanyak 9 kali kunjungan, disusul kabupaten Langkat, Kota Binjai, Deli Serdang dan Serdang Bedagai, Tapanuli Selatan serta Samosir.

Namun demikian, fakta membuktikan bahwa studi banding yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten dan Kota ke Sragen pada akhirnya belum tentu mewujudkan pelayanan terpadu di daerah kabuapten/kota yang berkunjung. Bahkan kabupaten Nias yang telah berkali-kali berkunjung ke Sragen ternyata sampai saat ini, belum menerapkan pelayanan perjinan terpadu satu pintu di daerahnya. Padahal Nias telah melakukan kunjungan sebanyak 9 kali ke Sragen. Karena itu keinginan baik saja (goodwill) dari pemerintah kabupaten ternyata tidak cukup untuk mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik masih diperlukan keberanian yang kuat dari kepala daerah untuk mengambil resiko membubut mesin birokrasi yang sudah tumpul saat ini.

Dari berbagai penelitian yang dilakukan oleh Eko Prasajo, Agus Dwiyanto, UNDP di beberapa Kabupaten di Indonesia, disimpulkan bahwa ada beberapa hal yang menghambat pembentukan pelayanan perijinan terpadu satu pintu di daerah-daerah. Pertama, adalah tidak adanya kemauan politik (political will) dari Kepala Daerah yang bersangkutan. Sekalipun, dari data yang ada sudah lebih dari 60% Kabupaten di Indonesia yang sudah memiliki pelayanan perijinan terpadu satu pintu, namun hampir sebahagian besar belum bekerja secara optimal. Bahkan pembentukan PPTSP cenderung hanya sebagai formalitas dan tujuan politis belaka, tanpa di landasi keinginan yang kuat untuk berubah. Padahal, sudah hampir seluruh Bupati dan Walikota di Indonesia yang telah mengunjungi Kabupaten Sragen (Jawa Tengah) untuk tujuan belajar dan studi banding tentang penerapan PPTSP.

Kedua, pengalaman membuktikan bahwa penyakit birokrasi seperti KKN yang ada selama ini di pusat maupun daerah, belum sepenuhnya dapat di hilangkan. Salah satu sumber KKN yang lestari sampai saat ini ada pada wilayah-wilayah perijinan. Tidak sedikit perangkat daerah (SKPD/Dinas) yang mendapat 'berkah berlimpah' dari 'permainan' pengurusan perijinan. Jika PPTSP di berlakukan maka pos-pos biaya 'siluman' yang selama ini menjadi sumber pemasukan pribadi akan hilang. Praktek 'pungli' yang dilakukan oleh birokrasi daerah selama ini, yang juga memberi andil yang besar untuk tidak di terapkannya

Pelayanan Perijinan. Pelayanan Perijinan yang prima pasti dalam prakteknya akan menghilangkan birokratisasi (berbelit-belit) proses perijinan sehingga bisa lebih cepat karena tidak melalui meja-meja ataupun antar kantor, tarif yang terbuka dan sesuai dengan ketetapan (transparan), prosesnya bisa di ikuti (respons), bisa di komplain (tanggung jawab) dan uang jelas terkumpul sebagai PAD secara langsung.

Artinya, para Bupati dan Walikota di Sumatera Utara selaku kepala daerah-lah yang sesungguhnya tidak memiliki keinginan untuk membentuk PPTSP di daerahnya masing-masing. Hal ini semakin kuat ketika di konfirmasi dari sisi kebijakan pemerintah yang sebetulnya sudah mendorong pembentukan PPTSP, prosedur yang sederhana dan baku, dan juga manfaat yang luar biasa yang di dapatkan oleh Pemda yang menyelenggarakan PPTSP baik ekonomi maupun sosial, serta pencitraan daerah serta Kepala Daerah yang tinggi dan baik.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Rendahnya minat pemerintah kabupaten/kota di Sumatera Utara dalam menyelenggarakan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah disebabkan oleh tidak adanya keberanian politik dari Kepala Daerah di Kabupaten dan Kota. Hal ini dibuktikan dengan keberadaan PPTSP yang hanya berlangsung di 5 (lima) Kabupaten/Kota di Sumatera Utara. Karena itu penelitian ini menyimpulkan bahwa niat baik saja ternyata tidak cukup bagi Kepala Daerah di Kabupaten dan Kota untuk memperbaiki birokrasi daerah terutama masalah perijinan terpadu. Hanya Kepala Daerah yang berani bertindak dan mengambil resiko saja yang mampu menerapkan reformasi birokrasi di jajaran pemerintahannya terutama menyangkut masalah pelayanan perijinan terpadu satu pintu (one stop services). Problem lain yang mengganggu penerapan pelayanan perijinan terpadu di Sumatera Utara adalah belum munculnya kesadaran yang kuat dari aktor di internal birokrasi untuk melakukan perubahan birokrasi. Sebahagian besar aktor birokrasi bahkan menikmati birokrasi yang korup tersebut, sehingga pelayanan perijinan terpadu bagi sebahagian kalangan birokrasi justru dianggap 'mematikan rejeki' mereka. Sehingga dengan berbagai cara mereka menghambat berlengsungnya pelayanan perijinan terpadu satu pintu di daerahnya sekalipun tindakan tersebut merugikan banyak orang.

B. Saran

Sangat di butuhkan dorongan yang kuat dari seluruh masyarakat terhadap Kepala Daerah agar Kepala Daerah berani menerapkan pelayanan perijinan terpadu di daerahnya masing-masing terutama di Kabupaten dan Kota di Sumatera Utara. Penelitian yang lebih serius terkait dengan pilihan rakyat dalam PILKADA dan dampaknya terhadap pelayanan publik menjadi penting untuk di lakukan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Albrow, Martin, 2005. *Birokrasi*. Terjemahan : M. Rusli Karim dan totok Daryanto, Yogyakarta : Tiara Wacana.
- Blau, Peter M., Meyer, W. Marshall, 1987. *Birokrasi dalam Masyarakat Modern: edisi kedua*, Terjemahan : Gary R. Jusuf, Jakarta : UI Press.
- Devas, Nick, at.all., 1989. *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*, Jakarta : UI PRESS.
- Frederickson, H. George, 1994. *Administrasi Negara Baru*, Terjemahan: Al Ghozei Usman, Jakarta : LP3ES .
- Hoessein, Benyamin, Irfan Ridwan Maksum, M. Ridwansyah & Nurhayati. 2005. *Naskah Akademik Tata Hubungan Kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah*, Depok : PKPA-DK FISIP UI.
- Irawan, Prasetya, 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta : DIA FISIP UI.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1994. *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Napitupulu, Paimin, 2006. *Menakar Urgensi Otonomi Daerah : Solusi atas Ancaman Disintergrasi*, Bandung : Penerbit PT Alumni Bandung.
- Napitupulu, Paimin, 2007. *Menakar Urgensi Otonomi Daerah : Solusi atas Ancaman Disintegrasi*, Bandung : Penerbit ALUMNI.
- Narbuko, Cholid, Abu, Achmadi, 2002. *Metodologi Penelitian : Memberi Bekal Teoritis Pada Mahasiswa Tentang Metodologi Penelitian Serta Diharapkan Dapat Melaksanakan Penelitian Dengan Langkah-langkah yang Benar*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nurcholish, Hanif, 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta : Penerbit PT Grasindo.
- Osborne, David, Peter Plastrik, 2000. *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Mneuju Pemerintahan Wirausaha*, Terjemahan : Abdul Rosyid & Ramelan, Jakarta : Penerbit PPM.
- Pamudji, S, 1986. *Ekologi Administrasi Negara*, Jakarta: Bina Aksara.

- Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan dan Azwar Hasan, 2007. *Reformasi dan Inovasi Birokrasi: Studi di Kabupaten Sragen*, Jakarta : YAPPIKA – Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Prasojo, Eko, Irfan Ridwan Maksun & Teguh Kurniawan, 2006. *Desentralisasi & Pemerintahan Daerah : Antara Model Demokrasi dan Efisiensi Struktural*, Depok : Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Purwanto, Erwan Agus, Wahyudi Kumorotomo, ed., 2005. *Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*, Yogyakarta : Gava Media.
- Ratminto, Septiasih, Atik, 2006. *Managemen Pelayanan : Membangun model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka pelajar.
- Riyanto, Astim, 2006. *Negara Kesatuan : Konsep, Asas, dan Aktualisasinya*, Bandung : YAPEMDO Bandung.
- Romli, Lili, 2007. *Potret Otonomi Daerah dan Wakil Rakyat di Tingkat Lokal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sandjaya, B., Albertus Heriyanto, 2006. *Panduan Penelitian*, Jakarta : Prestasi Pustakaraya.
- Siagian, Sondang, 1994. *Patologi Birokrasi : Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*, Jakarta : Gahalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak et al, 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Soehino, 1986. *Ilmu Negara*, Yogyakarta : Liberty.
- Stroink, F.A.M., 2006. *Pemahaman Tentang Dekonsentrasi*, Terjemahan : Ateng Syafruddin, Bandung : Refika Aditama.
- Syafii, H.M., 2007. *Strategi dan Kebijakan Pembangunan Ekonomi Daerah : Perspektif Teoritik*, Malang : Averroes PRESS.
- Wignyosoebroto, Soetandyo, 2005. *Desentralisasi dalam Tata Pemerintahan Kolonial Hindia – Belanda : Kebijakan dan Upaya Sepanjang Babak Akhir Kekuasaan Kolonial di Indonesia (1900-1940)*, Malang : Bayumedia Publishing.
- Yuwono, Sony, dkk., 2005. *Penganggaran Sektor Publik: Pedoman Praktis, Penyusunan, Pelaksanaan, dan Pertanggungjawaban APBD (Berbasis Kinerja)*, Malang : Bayumedia Publishing.

Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman, and L.L. Berry, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and expectations*, New York : The Free Press, Mcmillan Inc.

Tesis / Artikel

Darmawan, Dadang, 2008. *Dunia Usaha dan Pelayanan Publik : Studi Tentang Minat Usaha Kecil Dalam Mengurus Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara. (TESIS)*

Sitorus, Romora Edward, 2007. “ *Tinjauan Kelembagaan Sistem Perizinan Investasi Terpadu (One-Stop Shop) dan Pengaruhnya terhadap Reformasi Administrasi Daerah Pasca Desentralisasi* ”, tulisan karya ilmiah untuk LKTI-FSDE, FE UGM. Jogjakarta.

Pemkab Serdang Bedagai, 2006. “*BUKU PANDUAN : Persyaratan dan Proses Perijinan. Unit Pelayanan Perijinan Satu Pintu*”, Sei Rampah.

BPS Kab. Serdang Bedagai, 2007. “*SERDANG BEDAGAI DALAM ANGKA 2007*”

Kompas 25 July 2006

Teja, Hendra, 2007. “Reformasi Pelayanan Publik: Suatu Keharusan !”, artikel tanggal 15 Juni 2007.

RPJMD Sumut

Website

[HTTP://WWW.ASIAFOUNDATION.ORG](http://www.asiafoundation.org)
[WEBSITE KABUPATEN SERDANG BEDAGAI](http://www.kabupatenserdangbedagai.com)
[HTTP://IBENKDA.BLOGSPOT.COM](http://ibenkda.blogspot.com)