

Optimalisasi pelayanan publik pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal di kota bontang

Yantje Yophie Turang

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Trunajaya, Bontang.
Email: trunajaya_btg@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan Penelitian ini, untuk mengetahui tentang (1) bagaimana pelayanan perizinan dan kendala-kendala apa yang dihadapi dalam proses Perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bontang, (2) upaya-upaya inovasi yang dilakukan oleh Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu untuk tercapainya sasaran pelayanan prima bagi masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) yaitu Keterbukaan Informasi (Transparency), Akuntabilitas atau kejelasan fungsi, struktur dan sistem (Accountability), kepatuhan pada peraturan yang berlaku (Responsibility), Kemandirian (Independency), Kesetaraan dan Kewajaran (Fairness). Dengan teknik wawancara, observasi dan kajian dokumen kepustakaan diperoleh hasil dan disimpulkan bahwa, Inovasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal kota Bontang melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan dengan sudah mengatur 112 jenis perizinan dan non perizinan. Dengan prestasi sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu terbaik se-Kalimantan Timur dengan meraih Panji Keberhasilan PTSP, serta sebagai PTSP Kategori Bintang Dua dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Kata Kunci: Perizinan; pelayanan prima;terpadu; inovasi; sistem

Public service optimization in integrated licensing and capital investment services in bontang city

Abstrak

The purpose of this study, to find out about (1) how licensing services and constraints faced in the licensing process carried out by the Integrated Licensing Service Agency and Capital Investment of Bontang City, (2) innovation efforts carried out by the Office of Licensing Services Agency Integrated to achieve the goal of excellent service for the community based on the principles of Good Corporate Governance (GCG), namely Transparency, Accountability or clarity of functions, structure and system (Accountability), compliance with applicable regulations (Responsibility), Independence (Independency), Equality and Fairness. With interview techniques, observation and literature review results and concluded that, the Innovation of Integrated Licensing and Investment Services Agency of the city of Bontang through the One Stop Integrated Service System (PTSP) can improve public services in the licensing sector by regulating 112 types of licensing and non-licensing . With achievements as the best One-Stop Integrated Service in East Kalimantan by reaching PTSP Success Flag, as well as the Two-Star PTSP Category from the Investment Coordinating Board (BKPM).

Keywords: Licensing; excellent service; integrated; innovation; system

PENDAHULUAN

Pada konteks Negara Indonesia, tujuan berdirinya Negara Indonesia tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 yang mengidentifikasikan Indonesia sebagai Negara hukum yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum. Dengan dasar tersebut, maka proses pelaksanaan tugas pemerintah memiliki wewenang dalam bidang pengaturan (regelen atau besluiten van algemeen strekking) yang berbentuk ketetapan (beschikking), sesuai dengan sifat ketetapan yaitu konkrit, individual dan final maka ketetapan merupakan ujung tombak instrument hukum pada penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu wujud dari ketetapan adalah Perizinan, serta dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum yang berkeadilan dan berkemakmuran secara merata, maka pemerintah mengeluarkan dan mengesahkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan salah satu tujuannya yaitu percepatan pembangunan secara adil dan merata sesuai dengan kebutuhan masing-masing daerah. Penyerahan urusan pemerintahan ditunjukkan antara lain dengan menumbuhkembangkan penanganan urusan dalam berbagai bidang, meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan melalui efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Peranan administrasi Negara dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat menumbuhkan kemandirian daerah dan sebagai pengambil kebijakan untuk menentukan strategi pengelolaan pemerintahan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah. Substansi otonomi daerah sangat penting karena reformasi dalam sistem pemerintahan di daerah tentang pembangunan ekonomi dapat dilihat dalam aspek sistem pengaturan kebijakan, politik dan keuangan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kota dan kabupaten (HAW.Widjaya, 2004).

Dengan terbitnya Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang terinspirasi dari UU No. 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal mengharuskan pemerintah daerah untuk lebih kreatif dalam hal pelayanan publik.

Berdasarkan data bahwa sebelum adanya Perpres No. 27 tahun 2009 ini, pemerintah Kota Bontang telah terlebih dahulu membuat gebrakan dan inovasi di bidang pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan didirikannya Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) pada tahun 2003 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu. Pelayanan prima ini terus dipertahankan seiring dengan dinamisnya perkembangan dan pertumbuhan dan ditingkatkannya status Kantor Pelayanan Terpadu menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPM) Kota Bontang.

Dengan perubahan status tersebut dan guna meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Bontang dengan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pengurusan Perizinan, maka diterbitkan Peraturan Walikota Bontang No. 3 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berperan sebagai sistem penggerak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Peraturan Daerah inilah pada akhirnya digunakan sebagai landasan untuk menjalankan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, yang diharapkan dapat menaikkan tingkat kepercayaan publik di bidang perizinan. Dengan pelayanan publik satu pintu inilah diharapkan akan dapat dicapai efisiensi dan efektifitas dalam hal pengurusan perizinan. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang "dilayani". Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Pada bagian lain bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menerapkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) yaitu Keterbukaan Informasi (Transparency), Akuntabilitas atau kejelasan fungsi, struktur dan sistem (Accountability), kepatuhan pada peraturan yang berlaku

(Responsibility), Kemandirian (Independency), Kesetaraan dan Kewajaran Fairness, serta bermuara pada sasaran dan tujuan yakni terciptanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparat selaku “pelayan” dan masyarakat sebagai yang “dilayani”. Hal itulah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian pada penerapan Peraturan Presiden Nomor 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal dengan judul: ”Optimalisasi Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Bontang.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan suatu masalah yaitu dengan terbitnya Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang terinspirasi dari UU No. 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal mengharuskan pemerintah daerah untuk lebih kreatif dalam hal pelayanan publik dan berdasarkan data bahwa sebelum adanya Perpres No. 27 tahun 2009 ini, pemerintah Kota Bontang telah terlebih dahulu membuat gebrakan dan inovasi di bidang pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan didirikannya Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) pada tahun 2003 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu.

Dengan demikian pendekatan metode kualitatif ini mendeskripsikan tentang tentang proses pengurusan perizinan oleh masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah sesuai dengan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) yaitu Transparency, artinya keterbukaan informasi tentang kecukupan akurasi dan tepat waktu pada saat masyarakat mengurus perizinan sehingga tercapai sasaran tepat waktu dan cepat. Accountability yang berarti apakah telah terdapat kejelasan fungsi, hak, kewajiban dan wewenang serta tanggung jawab di lingkungan kantor pelayanan terpadu dalam proses pengurusan perizinan oleh masyarakat sehingga sasaran pelayanan prima dapat terwujud, Responsibility berarti seberapa tingkat kepatuhan sebagai wujud tanggung jawab aparatur negara dalam proses pengurusan perizinan kepada peraturan yang berlaku, Independency artinya instansi pengelola yakni Kantor Pelayanan Terpadu dikelola secara profesional, tanpa ada benturan kepentingan atau intervensi sehingga bertindak secara mandiri kepada masyarakat dalam mengurus perizinan, Fairness berarti seberapa penting jaminan perlakuan adil bagi masyarakat dalam proses pengurusan perizinan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPM) Kota Bontang merupakan Badan Pemerintah yang dimiliki oleh pemerintah kota Bontang dengan tujuan dan sasaran memberikan pelayanan prima pada masyarakat Kota Bontang khususnya bidang pelayanan perizinan. Badan yang pada awalnya bernama Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) ini resmi beroperasi pada tahun 2003 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu. Dan sejauh ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal kota Bontang melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah mengatur 112 jenis perizinan dan non perizinan. Meskipun belum sepenuhnya dapat dilaksanakan secara optimal oleh BPPM, namun telah direalisasikan berdasarkan pendekatan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG).

Dalam rangka upaya peningkatan dan inovasi pelayanan publik yakni khususnya dengan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pengurusan Perizinan yang berbasis pada prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG).

Dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Bontang No. 3 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berperan sebagai sistem penggerak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Peraturan Daerah (PERDA) inilah yang digunakan sebagai landasan untuk menjalankan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, yang juga merupakan sasaran dan tujuan utama untuk meningkatkan kepercayaan publik di bidang perizinan.

Salah satu upaya pemerintah Kota Bontang dalam rangka mereformasi birokrasi pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam peningkatan pelayanan publik di

bidang perizinan adalah dengan pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Penanaman modal merupakan salah satu bentuk urusan yang dapat diurus oleh daerah yang menyebabkan setiap daerah membuat peraturan tersendiri. Tahun 2009 terbit Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang terilhami dari UU No. 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Peraturan Presiden No. 27 tahun 2009 inilah yang kemudian mengharuskan semua pemerintah daerah membentuk sebuah badan yang khusus melayani perizinan dengan sistem pelayanan satu pintu. Akan tetapi jauh sebelum Perpres No. 27 tahun 2009 ini muncul, pemerintah kota Bontang telah membuat gebrakan di bidang pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan didirikannya Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) pada tahun 2003 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu.

Layanan prima ini terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan berubahnya Kantor Pelayanan Terpadu menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPM) Kota Bontang. Kemudian untuk semakin mempermudah pengurusan perizinan di Kantor BPPM maka dibentuklah suatu sistem yang dinamakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Peraturan Walikota Bontang No. 3 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tugas terpenting BPPM adalah memberikan pelayanan publik, menempatkan seluruh proses perizinan secara terpadu mulai dari permohonan sampai terbitnya dokumen yang dikelola di bawah satu pintu (one stop service), sehingga prosedur pelayanan perizinan dapat disederhanakan menjadi semakin mudah, cepat, transparan, kepastian mutu pelayanan, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan, yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi masyarakat.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bontang mulai beroperasi tahun 2003 dengan fasilitas yang sangat terbatas. BPPM kota Bontang saat ini beralamat di Jl. Awang Long No. 1 di komplek kantor lama walikota Bontang. BPPM kota Bontang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.

Untuk mencapai tujuan suatu organisasi perangkat daerah maka BPPM Kota Bontang menetapkan Visi dan Misi sebagai arah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Dengan menetapkan Visi “Terwujudnya Kualitas Pelayanan Prima dan Meningkatnya Investasi menuju Bontang Sejahtera”. Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka dijabarkan dalam misi agar tujuan visi dapat tercapai. Misi BPPM kota Bontang adalah:

Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan secara profesional dalam kerangka GCG;

Meningkatkan kerjasama di bidang penanaman modal untuk mendorong terwujudnya iklim investasi yang kondusif;

Meningkatkan promosi potensi daerah dan peluang investasi;

Meningkatkan pengawasan dan pengendalian investasi; dan

Meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat dan pengolahan dan berbasis e-government.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka uraian yang jelas tentang susunan dan tugas serta tanggungjawab dari masing-masing anggota dalam suatu organisasi. Di samping itu dalam struktur organisasi ditentukan tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh tiap-tiap bagian dengan jelas dalam job description. Sehingga dengan adanya penetapan struktur organisasi ini jelas tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh setiap pegawainya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa dengan adanya struktur organisasi maka dalam pelaksanaan pekerjaan guna mencapai pekerjaan organisasi yang telah ditentukan dapat berjalan tanpa adanya suatu penumpukan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas. Selain itu juga mempermudah dalam melakukan penempatan anggota organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada. Oleh karena itu seorang pimpinan organisasi harus mengetahui dan memahami tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh masing-masing bagian dari organisasi. Sehingga jika terdapat tugas baru

yang harus dilaksanakan, maka dapat diketahui bagian mana dalam struktur organisasi yang harus melaksanakan tugas tersebut.

Adapun susunan organisasi Kantor Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bontang yaitu : Kepala Bagian, Sekretaris, Sub Bagian Umum, Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan, Bidang Pelayanan dan Perizinan, Bidang Promosi dan Kerjasama, Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pengelolaan Data, Tim Teknis, Kelompok Jabatan Fungsional

Sumber Daya Manusia

Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran), yang senantiasa dibutuhkan, dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam sebuah organisasi. Dimana kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi. Dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, maka diperlukan pegawai yang memadai dan terampil dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya kebijaksanaan dan keaktifan yang dimiliki pegawai mencerminkan pelaksanaan tugas pekerjaan yang baik pada suatu kantor, dimana kelancaran dan keberhasilan tugas menjadi hak dan tanggungjawab kantor tersebut, yang ditentukan oleh kesungguhan dan kemampuan para SDM.

Pada saat ini jumlah pegawai BPPM kota Bontang berjumlah 39 orang. Terdiri dari 33 orang dengan status Pegawai Negeri Sipil dan 6 orang Non Pegawai Negeri Sipil. Keberadaan para pegawai pada BPPM kota Bontang dalam penelitian ini ditinjau dari berbagai karakter, seperti jenjang pendidikan terakhir dan jenjang golongan kepegawaian. Dari 39 orang pegawai yang ada pada BPPM kota Bontang, terdiri dari laki-laki sebanyak 18 orang dan perempuan sebanyak 21 orang.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam sistem pelayanan publik, karena apabila sarana dan prasarana ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Sarana adalah segala hal yang berkaitan dengan jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Hal ini menjelaskan bahwa sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut merupakan peralatan utama maupun peralatan pembantu, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak di capai oleh organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, maka sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut:

- Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu;
- Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa;
- Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin;
- Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pelaku;
- Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin;
- Menimbulkan rasa kenyamanan bagi para pelaku; dan
- Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi sistem penggerak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bontang berbasis pada prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) dapat dikategorikan sudah cukup baik namun masih perlu dioptimal. Hal ini disebabkan masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi BPPM, diantaranya kelemahan dalam hal kemampuan SDM beradaptasi dengan sistem serta kurang memenuhi standar, sarana dan prasarana masih belum lengkap, dan waktu pengurusan perizinan yang masih belum sesuai dengan standar peraturan yang berlaku.

Kemampuan SDM kantor BPPM dari hasil wawancara dengan BPPM menyatakan bahwa: "Kondisi pegawai pada saat ini belum cukup memadai sehingga mutlak diperlukan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia tersebut dengan cara beradaptasi sesuai dengan perkembangan dan perubahan yang sangat dinamis serta pemenuhan standar regulasi/aturan pemerintah yang setiap tahun berubah.

Melaksanakan program Pelatihan bagi SDM yang dilakukan setiap tahunnya diharapkan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pada kantor BPPM. Jumlah pegawai pada kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal masih tidak proposional antara jumlah SDM dengan pelayanan-pelayanan kepentingan masyarakat, terutama pada bagian pengawasan dan pengendalian untuk turun ke lapangan mengevaluasi serta memberikan “feedback”, selain itu penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kompetensinya”.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dengan kompetensi pegawai yang memenuhi standar sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pasal 13 ayat (1) yang menyatakan bahwa “SDM yang ditugaskan di lingkungan PPTSP diutamakan mempunyai kompetensi dibidangnya”, maka BPPM Kota Bontang secara berkala dan berkesinambungan mengikut sertakan SDM untuk mengikuti pelatihan-pelatihan baik tingkat daerah maupun pusat, serta dilakukan evaluasi dari setiap pelatihan, dengan tujuan agar proses adaptasi dapat berlangsung dengan dinamis dan cepat sesuai dengan kebutuhan di era global dan perkembangan teknologi yang saat ini memasuki era teknologi informasi berbasis industri 4.0. Dengan kualitas SDM yang memiliki standar kompetensi yang memadai, maka akan dapat meningkatkan kemampuan responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat.

Pada bidang terkait dengan sarana dan prasarana baik sebagai penunjang utama pelayanan maupun sebagai pendukung, BPPM Kota Bontang masih memerlukan peningkatan dengan menambah sarana yang dibutuhkan terutama kendaraan operasional lapangan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, BPPM Kota Bontang telah mengajukan dan mendapatkan persetujuan penambahan anggaran, sehingga dapat mempercepat upaya peningkatan pelayanan bagi masyarakat.

Saat ini pelayanan perizinan di Kota Bontang dengan telah menerapkan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik. Namun demikian masih perlu penyempurnaan pada website resmi BPPM yaitu www.bppm.bontangkota.go.id. Peningkatan pelayanan secara online melalui website tersebut sangat aplikatif dan membantu dalam proses pengurusan perizinan terutama dalam hal pemenuhan sesuai dengan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG). Memang harus diakui bahwa masih terdapat hambatan dalam implementasinya yang disebabkan karena belum optimalnya sinkronisasi birokrasi yang menghambat beberapa proses perizinan yang berkaitan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), terutama persepsi antara BPPM dengan SKPD terkait sehingga harus dilakukan komunikasi dan pertemuan khusus yang pada gilirannya akan memerlukan waktu. Hal tersebut dilakukan perbaikan dengan menempatkan SDM bersinerji antara SKPD dan BPPM. Selain itu BPPM melakukan juga terobosan dengan mendorong pemerintah untuk dapat memberikan kewenangan khusus kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal agar proses surat izin dapat selesai dan diterbitkan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Upaya yang dilakukan Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bontang terhadap peningkatan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan dan menciptakan pelayanan prima sudah cukup baik, namun masih diperlukan inovasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik serta beradaptasi dengan perubahan perkembangan teknologi yang sangat cepat seperti saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo, Prajudi. 1994. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Badudu, J.S, dan Sultan Mohammad Zain, 2001. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Basah, Sjachran. 1992. Perlindungan Hukum Terhadap Sikap-Tindak Administrasi Negara. Bandung. David, Osborne. dan Peter Plasterik.
2004. Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju PemerintahanWirausaha. terjemahan Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: PPM.
- David Osborn dan Ted Gaebler. 1999. Mewirausahakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha kedalam Sektor Publik, terjemahan Abdul Rosyid, Jakarta: PPM.
- Hadjon, M. 1999. Pengantar Hukum Administrasi Negara. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

-
- Lawrence M. Friedman, 2001 American Law Introduction, Jakarta: Tatanusa.
- Marbun, SF, dkk. 2001. Dimensi-dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara, Yogyakarta : UII Press.
- Mertokusumo, Sudikno. 1996. Mengenal Hukum, Suatu Pengantar. Yogyakarta : Liberty.
- Ridwan, Juniarso. dan Achamad Sodik. 2009. Hukum Adminstrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung : Nuansa.
- Ridwan, H.R. 2009. Hukum Administrasi Negara, Yogyakarta : UII Press.
- Sampara, Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN Press.
- Soerjono, Soekanto. 2007. Faktor-faaktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Jakarta: Grafindo.
- Soerjono, Soekanto. 2007. Penelitian Hukum Normatif, Jakarta : PT. Rajagrafindo.
- Soerjono, Soekanto. 1981 Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta : UI Press.
- Wasistono, Sadu. 2001. Esensi UU No. 22 tahun 1999 tetang Pemerintahan Daerah (Bunga Rampai). Bandung : Alqaprint.
- Widjaya, H.A.W. 2004. Otonomi Daerah dan Daerah Otonom, Jakarta : Raja Grafindo Persada.